

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROGRAMA DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL
MAGDALENA**

**KAREN MARIA BUELVAS HERRERA
LUZCELIA MARIA DEL PORTILLO IBAÑEZ**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DECIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H.**

2005

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROGRAMA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DEL
MAGDALENA**

**KAREN MARIA BUELVAS HERRERA
LUZCELIA MARIA DEL PORTILLO IBAÑEZ**

Tesis de grado para optar al título de Administración de Empresas

Director

MARTHA MENDOZA PEREZ

Especialista en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H.**

2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente

Jurado

Jurado

Santa Marta, Agosto 25 de 2005.

DEDICATORIA

Esta dedicatoria es para las personas más importantes de mi vida, mis padres; quienes con gran esfuerzo me dieron la mayor herencia que se le puede dejar a un hijo: La Educación. Por eso este proyecto lo dedico a Nelcy y Orlando, las personas que me dieron la vida y cuyo sueño al igual que el mío hoy se hace realidad.

Karen Maria Buelvas Herrera.

DEDICATORIA

*D*edico este triunfo que hoy adquiero al ser a quien le debo lo que soy y aún lo que espero ser en un futuro.

A ese ser que en su infinito amor me permitió acceder a esta Alma Máter en la cual me instruyeron durante este largo tiempo y la que hoy verá salir de sus entrañas a una gran profesional.

Dios, hoy quiero dedicarte este triunfo porque sé que sin ti no hubiese llegado al final de esta carrera, por que fuiste mi soporte y sustento en el momento del desánimo, porque colocaste a mi lado a personas idóneas para que me ayudaran y así hoy pudiera levantar mi cabeza y sentirme orgullosa del gran logro que he adquirido en esta ardua carrera.

Hoy, quiero dedicarte este pequeño espacio en una de las páginas del documento que me permite recibirme como profesional y, aunque este espacio fuere proporcional a la cantidad de páginas que lo comprenden, nunca se podrá comparar con el sello imborrable que has colocado en las páginas de mi vida.

Luzcelia Del Portillo Ibáñez.

AGRADECIMIENTOS

Hoy al terminar este proyecto quiero dar gracias a Dios y a nuestra Madre María por ser mi mis protectores e iluminarme el camino, también doy gracias a mis padres, quienes con esfuerzo me dieron la oportunidad de alcanzar lo que un día fue solo un sueño y que hoy se convierte en realidad; a mi compañera de tesis y gran amiga Lucie, por apoyarme en los momentos difíciles de la elaboración de este proyecto, por darme animo cuando creía que no podía seguir, a mi familia por creer en mi y a todas aquellas personas que contribuyeron a lograr este nuevo triunfo en mi vida.

Gracias por apoyarme en este sueño que hoy se hizo realidad!

Karen Maria Buelvas Herrera.

AGRADECIMIENTOS

Hoy al culminar una etapa más de mi vida e inicio de otra quiero agradecer a todas aquellas personas que intervinieron activamente en mi formación como profesional y como ser social.

A mis padres, que me apoyaron en todo tiempo y que ven culminado un hermoso sueño construido con esfuerzo y sacrificio y, con el cual hoy pueden sentirse orgullosos de entregar a la sociedad a una excelente profesional, gracias por que me han regalado el obsequio más hermoso que se le puede dar a alguien: el milagro de la vida y la formación profesional que hoy me brinda las herramientas necesarias para construir y forjarme un mejor futuro.

A todas aquellas personas que participaron en la consecución de esta meta, a mis profesores de cátedra que me instruyeron no solo como profesional sino que dejaron sembrada en mí la conciencia de ser un profesional íntegro, un profesional que no busca su propio beneficio sino que piensa y siente lo que sucede en su entorno y actúa en consecuencia.

A mi gran amiga y compañera de tesis Karen, con quien compartí mis últimos días en esta ardua carrera, con quien soñé y con quien hoy día comparto la gran alegría de ver

cumplido nuestro sueño. Gracias por permitirme ser tu amiga y por regalarme un espacio en tu corazón.

A nuestra directora de tesis Martha Mendoza y, a los profesores Amparo Peñaranda y Alexander Daza que en su labor como jurados nos guiaron y ayudaron a concluir el trabajo de grado que hoy nos otorga el título como profesionales en Administración. A todos aquellos que laboran en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena y que nos brindaron información oportuna para concluir este sueño.

Hoy solo puedo decirles: Gracias!

Luzcelia Del Portillo Ibáñez.

CONTENIDO

	Pág.
1. PRESENTACIÓN	10
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	13
3. ANTECEDENTES	15
4. MARCO TEORICO	18
4.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS	22
4.1.1 Simbología de Diagramas de Flujo	22
4.1.2 Tipos de Flujograma	25
4.1.2.1 Flujograma de Bloque	25
4.1.2.2 Flujograma Vertical	26
4.1.2.3 Flujograma Horizontal	27
4.2 MARCO LEGAL	29
5. JUSTIFICACIÓN	32
6. OBJETIVOS	34
6.1 OBJETIVO GENERAL	34
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
7. FORMULACIÓN Y GRAFICACIÓN DE HIPOTESEIS	35
8. DISEÑO METODOLOGICO	37

8.1 SELECCIÓN Y MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE ANALISIS	37
8.2 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO GEOGRAFICO Y TEMPORAL DE ESTUDIO	37
8.2.1 Espacio Temporal	37
8.2.2 Espacio Geográfico	38
8.2.3 Duración Estimada	39
8.3 FORMADE OBSERVAR LA POBLACIÓN	39
8.4 TECNICAS O INSTUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
8.4.1 Recolección de la Información	40
8.4.2 Técnicas o Procedimientos de Análisis	41
9. LIMITACIONES	42
10. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMENTOS	43
11. CONCLUSIONES	95
12. RECOMENDACIONES	97
13. BIBLIOGRAFÍA	100

1. PRESENTACIÓN

Actualmente las organizaciones se orientan a tener productos y/o servicios de alta calidad que emplean plenamente los requisitos y expectativas de las personas usuarias.

El conocimiento de los trámites que configuran cada uno de los procedimientos administrativos constituye un factor importante que favorece la eficacia de una unidad. Es habitual que las personas lleven a cabo actos que configuran los procesos de manera intuitiva, con una visión parcial de los mismos, limitada al conocimiento del trámite concreto del que es responsable. Esto como es lógico, resulta perjudicial para una gestión armonizada de estos procedimientos y es fuente constante de inseguridad en el desarrollo del trabajo del funcionario.

Los procesos y procedimientos dentro de una organización cobra su importancia al momento de realizar las actividades dentro de la misma. En el campo de la Administración de Empresas se ha abordado la elaboración de manuales como instrumentos que asisten de manera descriptiva a la tramitación administrativa de determinados procesos que facilitan y mejoran el desempeño de los trabajadores.

La Universidad del Magdalena, recientemente ha doblado sus esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios que presta, implementando mecanismos que coadyuven a mejorar los procesos que en ella se desarrollan diariamente (admisión, matrícula, etc.) y que agrupan un gran número de dependencias (Admisiones, Vicerrectorias, Decanaturas, Dirección de Programas, etc.).

En este orden de ideas la investigación aportará un grano de arena para la consecución de la calidad en la prestación de los servicios de la Universidad del Magdalena, esta se encamina a la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el programa de Administración de Empresa de la Universidad del Magdalena, el cual facilitará el trabajo de los funcionarios que allí laboran (Director de Programa, Coordinadores Académicos y monitores) ya que, se dispondrá de un documento que recopile los procesos que se llevan a cabo en este programa y los procedimientos para cada caso dando un conocimiento completo de los mismos, proporcionando mayor seguridad a quien desarrolla el trabajo e incrementando la satisfacción de la comunidad académica quienes son los principales usuarios de esta dependencia.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el marco organizacional de una empresa o institución, ya sea de carácter público o privado, cobra gran importancia la creación de instructivos que faciliten la ejecución de las tareas a realizar dentro de las mismas.

Dentro de este ámbito y como respuesta a los continuos cambios generados en el entorno organizacional, se encuentran las instituciones educativas que tienen que adaptarse a éste para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Es así como instituciones educativas del sector público, específicamente la Universidad del Magdalena, ha doblado sus esfuerzos al ofrecer un amplio portafolio en ofertas educativas que buscan satisfacer las necesidades de los demandantes, quienes luego de su ingreso a la institución cambian su perfil de “demandantes potenciales a demandantes reales” empiezan a generar otro tipo de necesidades a las cuales se debe responder con igual o mayor esmero, ya que de ello dependerá la permanencia del estudiante en la institución.

Es entonces, donde cobra su importancia la existencia de aquellas dependencias que conforman la institución, como es el caso de las Direcciones de Programas, que son el contacto directo con los estudiantes y el medio utilizado por ellos para solucionar sus inquietudes. Es aquí donde se enmarca la organización de la institución, ya que si no se tienen claros los pasos a seguir y lo que se debe hacer para tramitar o solucionar rápidamente un caso, será mucho el tiempo perdido al realizar trámites innecesarios, incrementando costos de operación, y lo más importante generará insatisfacción e inconformidad entre los usuarios.

Así pues, que el éxito en la prestación de un servicio educativo integral con calidad y excelencia dependerá de la existencia de una documentación formal en la cual se planteen todos y cada uno de los procesos y procedimientos críticos de cada dependencia, los cuales deberán darse a conocer a los funcionarios que intervienen en cada proceso para hacerlos más eficientes y de este modo satisfacer con mayor efectividad los argumentos de los usuarios.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Uno de los más grandes inconvenientes que se presentan en las organizaciones del sector público, específicamente en el campo educativo y dentro de éstas la Universidad del Magdalena, es la carencia de procesos y procedimientos

documentados y actualizados, lo cual impide tener una mejor organización donde cada individuo interpreta y aplica los procesos a su manera.

Cabe entonces formular el siguiente cuestionamiento ¿Cómo incrementar el desempeño laboral en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena?

3. ANTECEDENTES

La Universidad del Magdalena fue creada en el año 1868, pero debido a la congestionada vida política del departamento fue clausurada en 1872 sin embargo, los diferentes estamentos del Magdalena ante la necesidad de brindar estudios profesionales a los jóvenes de la región, se empeñaron en fundación de un Centro de Educación Superior. Esta inquietud genera la creación de un establecimiento público de orden departamental en 1958 “UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL MAGDALENA”, la cual inició sus labores académicas con la facultad de Agronomía el 2 de Mayo de 1962.

Posteriormente, debido a las demandas de la región iniciaron labores otros programas como Economía Agrícola, Administración Agropecuaria, Ingeniería Pesquera, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Biología, Química, Matemáticas y Física.

Mediante ordenanza N°007 del 7 de diciembre de 1988 se modifica el nombre de la institución por el de **UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**. Después de este período se abren nuevos programas y, a partir de este momento la universidad empieza a tener un crecimiento en numero de estudiantes, áreas administrativas y académicas; en estas ultimas, la institución demandaba un nuevo modelo

administrativo y una adecuada actualización de los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de esta; sin embargo, las administraciones de la época se enfocaron en la aplicación de viejos modelos ortodoxos que no le dieron debida importancia a los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con el tema.

La carencia de manuales de procesos y procedimientos generó el caos administrativo, debido a la inexistencia de controles efectivos sobre las actividades desarrolladas en los cargos de la universidad. A finales del año 1998 e inicios de 1999, la Universidad del Magdalena realizó un diagnóstico financiero e institucional para el Plan de Reforma Económica Territorial (PRET), en donde se ratificó la no existencia de manuales de procesos y procedimientos. Esto motiva a la actual administración a la elaboración urgente de dichos manuales, catalogándolo como prioridad del Plan Decenal de Desarrollo (1999 – 2008).

En el año 2002, las estudiantes Norma Espinal Cerpa e Irina Sierra Blanco realizan como trabajo de grado para optar al título profesional de Administrador de Empresas la Documentación y Normalización de los Procesos Administrativos en la Vicerectoría Administrativa y Financiera de la Universidad del Magdalena, en donde se obtuvo como resultado la consolidación de una herramienta metodológica de apoyo, encaminada a facilitar el conocimiento y realización de los procesos y procedimientos de las diferentes dependencias y por ende, la

modernización de sus servicios convirtiéndose en un instrumento de importancia dentro de la institución.

En el año 2003, otro grupo de estudiantes del programa de Administración Empresas conformado por Candelaria Camacho Suárez y Luis Coquies Gutiérrez desarrollaron la documentación y Normalización de Procesos y Procedimientos en el Área Financiera, de la cual se concluyó que la Universidad del Magdalena no cuenta con manuales de procesos y procedimientos adecuados debido a que por la falta de un análisis profundo y la carencia de una metodología apropiada, han quedado obsoletos, lo que puede ocasionar problemas frente a los entes de control.

Todos estos hechos generan gran inquietud en la actual Dirección de Programa de Administración de Empresa de esta Alma Máter, por lo que se iniciará un proceso de documentación (Manual de Procesos y Procedimientos) de las actividades que se realizan, utilizando una metodología que permita a los funcionarios de esta dependencia tener una ejecución mas activa en su desempeño y participación en el diseño de los mismos.

4. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En el mundo actual las organizaciones se encuentran en la búsqueda constante de la excelencia y la calidad en la prestación de sus servicios, es así como se implementa el uso de manuales de procesos y procedimientos que ayuden a los trabajadores a prestar un servicio con calidad y eficiencia.

Uno de los más grandes inconvenientes que se presentan en las organizaciones del sector público, específicamente en la educación es la carencia de procesos y procedimientos documentados y actualizados, lo anterior impide tener una mejor organización donde cada individuo interpreta y aplica los procesos a su manera. En esta circunstancia se dificulta definir responsabilidades, parámetros de rendimientos, establecer normas, definir metas y/o resultados.

La gestión de procesos, responde a los principios de igualdad, eficacia, economía e imparcialidad que la institución debe tener como normas administrativas. Dentro de estos juega un papel importante la racionalización de los trámites, con el objeto de mejorar la eficiencia y eficacia simplificando los procesos y operaciones.

Todas las organizaciones sean públicas o privadas, tienen un conjunto de objetivos para cumplir, los cuales se logran a partir de los diferentes procesos que se desarrollan diariamente.

“Los procesos y procedimientos se consideran en el tercer nivel de la planeación, es decir, en el primer nivel están los objetivos, en el segundo las políticas y en el tercer nivel los procesos y procedimientos. Los objetivos señalan las metas para alcanzar las políticas, indican el camino para llegar a la meta. Los procesos y procedimientos muestran paso a paso como realizar las actividades fijadas y trazadas por las políticas”¹.

Muy a menudo los términos **procesos y procedimientos** se utilizan como sinónimos. Algunos estudiosos de la administración han emitido su concepto tratando de aclarar dicha confusión, es así como Hammer define procesos como: “El conjunto de actividades que recibe uno o mas insumos y crea un producto de valor para el cliente”². Además de esto, sostiene que para triunfar hoy, las empresas deben orientarse a los procesos; un desafío que exige romper con las reglas del pasado, planteando así un nuevo paradigma para ellas.

¹ MARTÍNEZ CHÁVEZ, Víctor Manuel. Teoría y Práctica del Diagnostico Administrativo, Un Enfoque de Sistema. Editorial Trillas.

² HAMMER, Michael. Reingeniería. Editorial Norma.

La OMS define proceso como un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor agregado con miras a obtener ciertos resultados. De igual forma define procedimiento como el acto, método o manera de proceder en algunos procesos, o en cierto curso de acción. Es la descripción estandarizada y en mayor detalle de una actividad u operación; son las guías para la ejecución permanente de una misma tarea y que por sus características especiales, necesita de otras explicaciones de cómo es hecho en la rutina diaria.

Rigoberto Martínez, Administrador Público define procesos como: “ Una serie de fases o etapas secuenciales o interdependientes orientadas a la consecución de resultados, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad”³.

Por otra parte la norma ISO 9000, define procesos como: “ Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”⁴. Igualmente define procedimiento como: “ La forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso”.

³ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Los manuales de Procedimientos. Asociación Colombiana de Administradores Públicos. Biblioteca Jurídica.

⁴ NTC-ISO 9000 ICONTEC (Instituto de Normas Técnicas y Certificación). 1994 – 07 – 27 Administración de la Calidad.

Todo proceso incorpora un conjunto de actividades que buscan la satisfacción de los clientes y/o usuarios; cada uno de los procesos debe tener un comienzo y un final por lo cual, se hace necesario determinarlos claramente, permitiendo así la fijación de responsabilidades en la ejecución del trabajo. De esta manera se han creado e implementado manuales de procesos y procedimientos como herramientas e instrumentos administrativos, en donde se consignan metódicamente los pasos y operaciones a seguir por los funcionarios.

“Los manuales de procesos y procedimientos están orientados a recoger sistemáticamente los procesos y procedimientos que le facilitan al personal de la organización el cumplimiento de las actividades y la forma como debe desarrollarse, por ello deben ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y las actividades que incluye cada procedimiento, por lo que un manual no estará terminado plenamente, sino que deberá actualizarse permanentemente”⁵.

Para efectos en la realización de este trabajo de grado se tiene como fundamento el concepto emitido en las Normas ISO 9000 ya que es el que define con mayor claridad los conceptos de procesos y procedimientos. Los manuales señalan el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito conlleva a establecer

⁵ Guía para la Racionalización de Trámites, Procesos y Procedimientos. Departamento Administrativo de la Función Pública. Banco Interamericano de Desarrollo. Cámara de Comercio de Bogotá .

un método estándar para la ejecución de una actividad. Se justifica así la elaboración e implementación del manual como un instrumento de control que permite tener un seguimiento al funcionario acerca de la forma de realizar las tareas asignadas. Es así como los manuales de procesos y procedimientos se constituyen en una guía sobre qué, quién, cómo y cuándo realizar una actividad determinada.

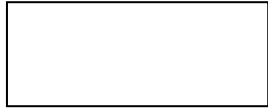
4.1 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS

4.1.1 SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

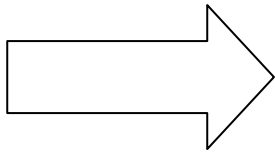
El flujograma “es el método utilizado para definir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas”⁶.

Los siguientes son algunos de los símbolos más comunes requeridos para diagramar adecuadamente un proceso.

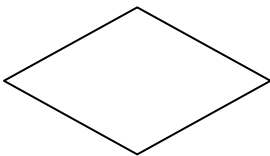
⁶ GARCÍA MEJÍA, Braulio. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno para Empresas de Salud. Ecoediciones 2003. Cuarta Edición.



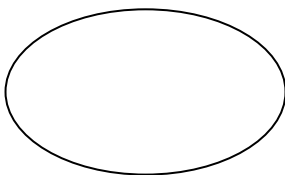
Operación: Se usa para demostrar cualquier actividad. Normalmente debe incluir en el rectángulo una breve descripción de la actividad.



Movimiento: Indica movimiento de output entre locaciones, ejemplo: envío de una carta por correo.



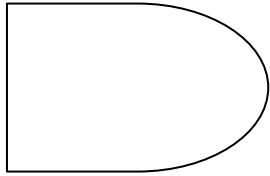
Punto de decisión: Se utiliza en el punto del proceso donde debe tomarse una decisión. Los output del diamante se marcarán con las operaciones SI – NO.



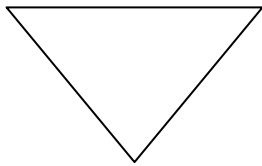
Inspección: Circulo grande, Indica que el proceso se ha detenido de manera que pueda evaluarse la calidad del output. Inspección por una tercera persona, o cuando se requiera una firma de aprobación.



Documentación: Se utiliza para indicar que el output de una actividad incluyó la información registrada en el papel.



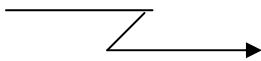
Espera: Se utiliza cuando una persona debe esperar o cuando o un ítem se coloca en un almacenamiento provisional antes de que se realice la siguiente actividad programada. Ejemplo: Esperar una firma



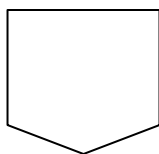
Almacenamiento: Se usa cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiera de una orden o solicitud para pasar a la siguiente actividad programada.



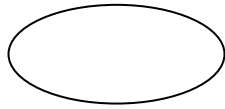
Dirección de Flujo: Se utiliza para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.



Transmisión: Identifica aquellos casos en los cuales ocurre la transmisión inmediata de la información. Ej: Fax, llamadas telefónicas.



Conector: Se emplea con una letra del mismo, al final de cada diagrama de flujo para indicar que el output de esa parte del diagrama de flujo servirá como input para otro diagrama de flujo.



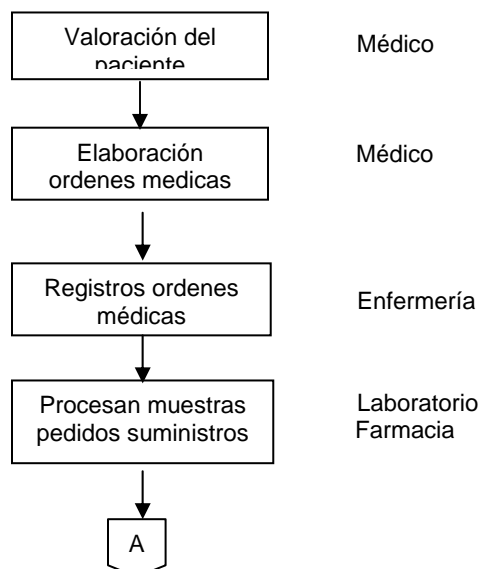
Limites: Se utiliza par indicar el inicio y el fin del proceso. Dentro del mismo se debe indicar la palabra inicio o fin.

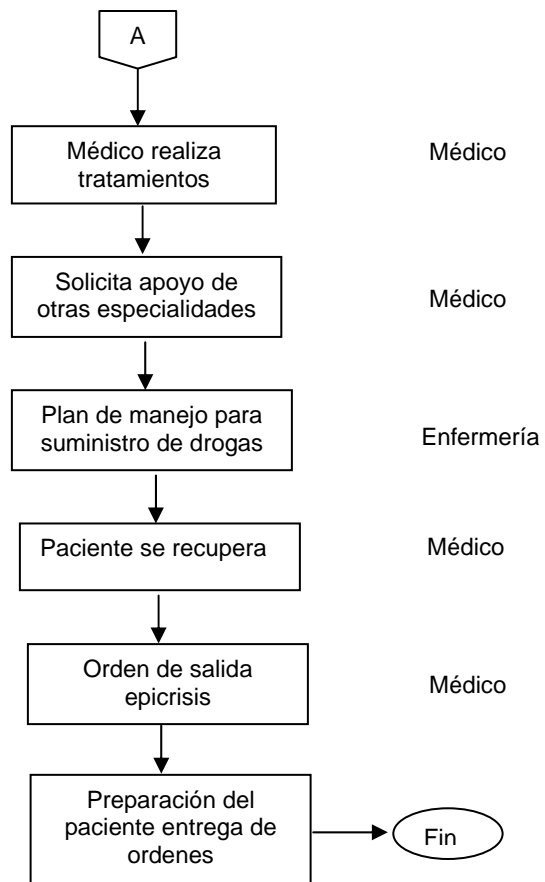
4.1.2 TIPOS DE FLUJOGRAMAS

4.1.2.1 FLUJOGRAMA DE BLOQUES

Constituye una forma sencilla de diseñar los procesos mediante la utilización de bloques que muestran paso a paso el desarrollo de una actividad. Al lado de cada bloque se coloca el nombre del encargado de la actividad.

Proceso : Atención Hospitalaria

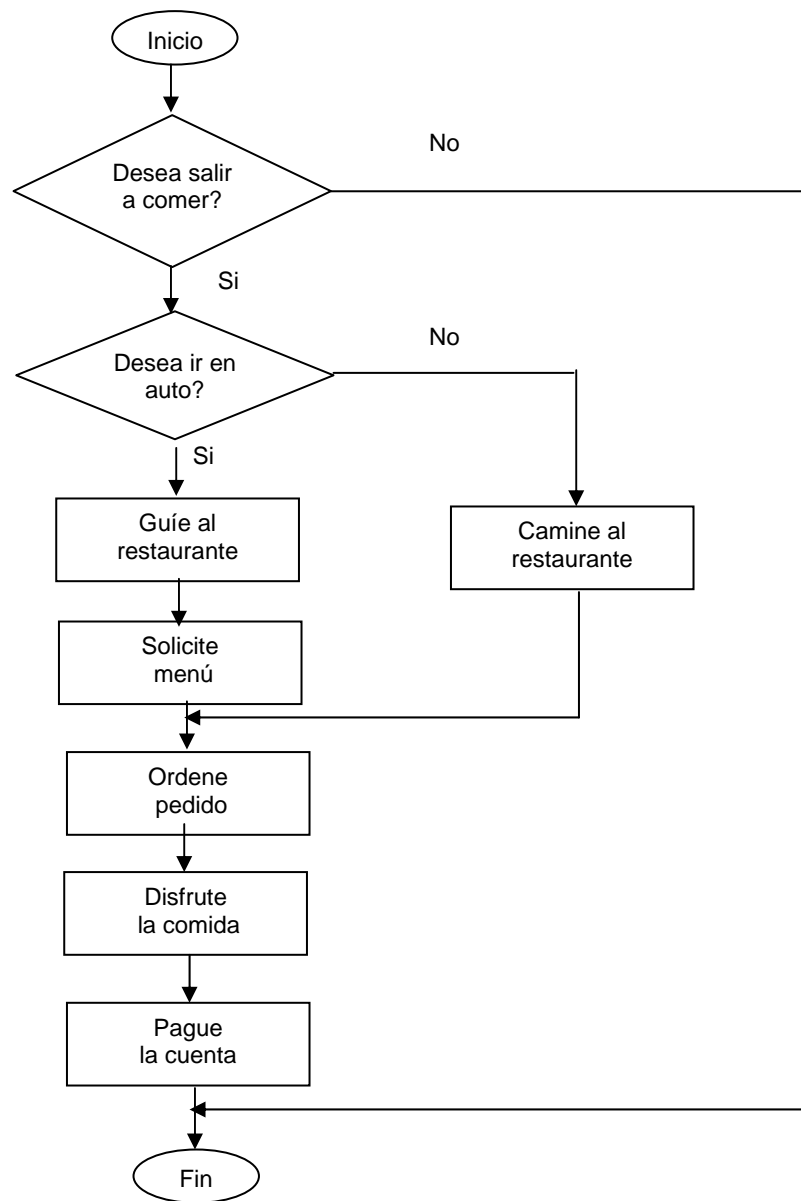




4.1.2.2 FLUJOGRAMA VERTICAL

En este caso se diseña el flujograma de arriba hacia abajo utilizando la simbología anotada anteriormente, los textos se pueden anotar dentro de los símbolos.

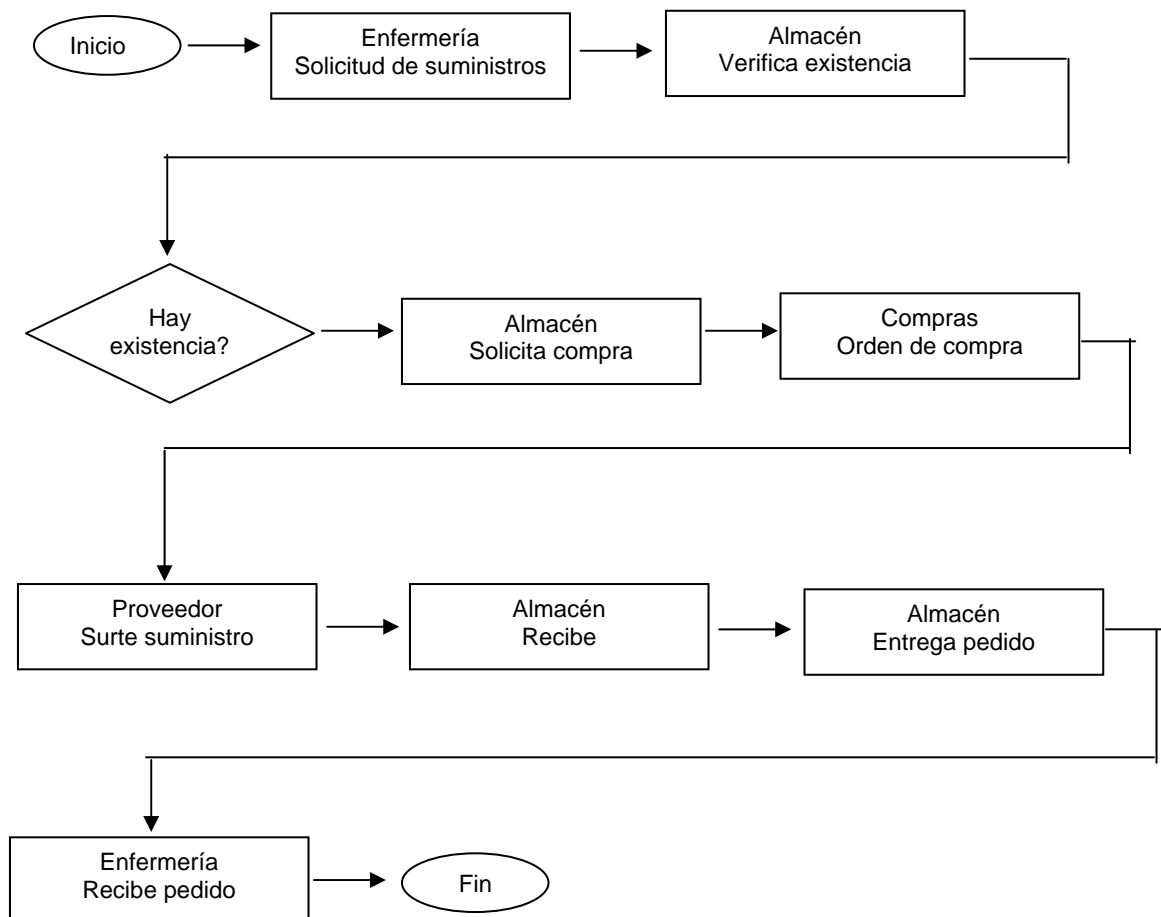
Salir a comer a un restaurante



4.1.2.3 FLUJOGRAMA HORIZONTAL

En este tipo de diagrama los procesos se realizan en sentido horizontal. No es recomendable cuando el proceso tiene demasiados pasos, pues complica su lectura y comprensión. Puede realizarse por bloque o con la simbolización conocida.

Proceso : Compra de suministros hospitalarios



4.2 MARCO LEGAL

Algunas normas que regulan la implementación de los manuales de procedimientos en las entidades públicas y que ayudan a una mejor gestión son las que se presentaran a continuación.

La Constitución Política Colombiana de 1991 en el artículo 209 establece que “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para su adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que ejercerá en los términos que señale la ley”.

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por lo cual se establece el ejercicio del control interno de la entidades y organismos del estado. Contempla en el párrafo 1: “ El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal”.

De igual manera en el literal b) del artículo 4 establece como elementos para el sistema de control interno la: definición de política como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.

Directiva presidencial 02 de abril de 1994, contempla dentro de los procesos administrativos la formalización y documentación de los procesos y procedimientos básicos imprescindibles desde el punto de vista de la eficiencia y los demás objetivos de control, identificando los procedimientos críticos para la entidad.

DECRETO 2150 DE 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 443 de junio de 1998, por la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones, establece en el artículo 56 numeral 11, que el Departamento Administrativo de la Función Pública debe dentro de sus funciones: Orientar e instruir a los diferentes organismos de la administración pública de la Rama Ejecutiva del Poder Público en sus distintos niveles, sobre las directrices que deban observar en la gestión pública y en la organización administrativa, es decir, es el ente encargado de asesorar las entidades, entre otras cosas, en la elaboración de manuales que le permiten a las entidades cualificar la prestación del servicio.

Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, por la cual se dictan las normas para la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los trámites, métodos y procedimientos de trabajo, la simplificación de los procedimientos y la racionalización del trabajo.

LEY 962 DE 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Esta ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

5. J USTIFICACIÓN

Durante los últimos tiempos se ha notado descontento entre los estudiantes o comunidad Académica del programa Administración de Empresas, quienes manifiestan de manera informal inconformidad constante acerca de la ineficiencia registrada en los procesos y procedimientos llevados a cabo en esta dependencia.

La creación de un manual de procesos y procedimientos para el programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena ayudará al personal que labora en esta dependencia a mejorar su desempeño laboral ya que, se dispondrá de un documento que informe los pasos a seguir para la realización de cada una de las actividades asignadas y así, satisfacer las necesidades de las personas usuarias que constituyen el eje principal de toda institución. De igual forma este proyecto cobra importancia al servir de referencia para otros programas que aun no disponen de un manual similar, este servirá también para que la universidad cumpla con los estándares de calidad exigidos para la educación superior. Se beneficiaran del mismo personal interno y externo que tendrá a su alcance un nuevo referente bibliográfico para consultar; igualmente como estudiantes de grado del programa de Administración de Empresas, este proyecto ayudará a poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera, lo que permitirá tener un contacto directo con los procesos que se

llevan a cabo dentro de una organización, factor de gran importancia para el buen desempeño de un futuro Administrador.

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

Coadyuvar la efectividad del programa de Administración de Empresas en las tareas y a la satisfacción de las necesidades del personal usuario mediante la creación de un manual de procesos y procedimientos para esta dependencia.

6.1. ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos llevados a cabo por el personal para el desarrollo de sus labores.
- Definir niveles de responsabilidad mediante la especialización de funciones.
- Identificar los procedimientos que se llevan a cabo para cada proceso.

7. FORMULACIÓN Y GRAFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Dentro del concepto de investigación planteada se visualizan las variables a tener en cuenta, a partir de las cuales se establece la hipótesis nula (H_0).

HIPÓTESIS NULA: La elaboración e implementación de manuales de procesos y procedimientos en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena es indiferente a la eficiencia de los procesos y al incremento del rendimiento de los funcionarios de esta dependencia.

La hipótesis alternativa se denota como H_a , y se utiliza al ser rechazada la hipótesis nula.

HIPÓTESIS ALTERNATIVA: La elaboración e implementación de manuales de procesos y procedimientos en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena contribuye a la eficiencia de los procesos y al incremento del rendimiento de los funcionarios de esta dependencia.

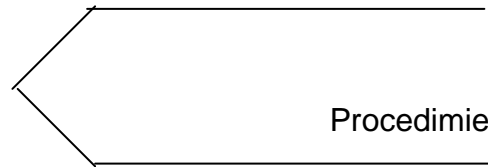
Variable Dependiente

Mejoramiento de procesos
y Procedimientos

Variable Independiente

Procesos

Procedimiento



Al culminarla investigación se pretende dar un aporte al mejoramiento de los procesos y procedimientos que existen en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena, permitiendo así la prestación de un mejor servicio a sus usuarios.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 SELECCIÓN Y MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE ANÁLISIS

Las variables tomadas en cuenta son:

Variable Dependiente: Mejoramiento de Procesos y Procedimientos.

Variable Independiente: Procesos y Procedimientos.

8.2 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL DEL ESTUDIO.

8.2.1 ESPACIO TEMPORAL

Para el desarrollo de este proyecto se tomará como referencia los estudios y adelantos que se hayan realizado sobre el tema en los últimos 3 años (2001 – 2004).

8.2.2 ESPACIO GEOGRÁFICO

Este estudio se realizará en la ciudad de Santa Marta capital del departamento del Magdalena, limita al Norte y al Oeste con el Mar Caribe, al Sur con el municipio de Ciénaga y al Este con el departamento de la Guajira; posee una extensión de 2381 Km², su altura sobre el nivel del mar es de 2 mt, y una temperatura promedio de 28°C y un clima tropical seco.

De acuerdo al Meridiano de Greenwich y la línea del Ecuador, el Distrito Turístico, Cultural e Histórico, se encuentra localizado a 11°15'18" de Latitud Norte y 70°13'45" de Longitud Occidente.

El objeto de estudio es la Dirección de Programa de Administración de Empresas, ésta se encuentra localizada en los predios de la Universidad del Magdalena (Av. Del Ferrocarril Carrera 32 # 22 – 08, sector San Pedro Alejandrino) en el tercer piso Bloque Norte del Edificio Sierra Nevada. Limita al Norte con las urbanizaciones Villa del Mar y Villa Universitaria, así mismo con el Edificio Torres de Villa Mónica; al Sur con los predios de la Quinta de San Pedro Alejandrino; al Este con la Carretera Troncal del Caribe y al Oeste con el barrio Las Malvinas.

8.2.3 DURACIÓN ESTIMADA

El tiempo estimado para la realización de este trabajo será de cinco (5) meses a partir de la aprobación de la propuesta, considerado los imprevistos que se puedan presentar durante el desarrollo del mismo.

8.3 FORMA DE OBSERVAR LA POBLACIÓN

El objeto de estudio es la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena.

Teniendo en cuenta el número del personal que labora en esta dependencia (4 personas), es viable trabajar con la totalidad de la población al ser ésta pequeña.

8.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica a utilizar para la recolección de la información es la observación directa sobre las actividades que se realizan diariamente en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena, también se

empleará como instrumento de recolección de información un cuestionario aplicado a los funcionarios que laboran en esta dependencia.

8.4.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la realización de esta investigación se tendrán en cuenta el Acuerdo Superior 007 y 008 de Marzo 19 de 2003; por el cual se regulan la vinculación docente y el Reglamento Estudiantil y de Normas Académicas de la Universidad del Magdalena. De igual manera, se tendrán en cuenta los parámetros estipulados en el Plan Decenal de Desarrollo (1999 – 2008), implementados actualmente por la administración. Así mismo, las Normas ISO 9000 de 1993 y 1994, por medio de las cuales se regulan el análisis, diagnóstico, documentación y Normalización de los procesos y procedimientos en la organización, servirán de guía para el desarrollo de esta investigación.

También, las recomendaciones realizadas por la Dirección de Programa de Administración de Empresas para el levantamiento, control, actualización, mejora y racionalización de los trámites, procesos y procedimientos en esta dependencia, así como la conceptualización de los diferentes autores para la elaboración de manuales de procesos en cualquier organización, se tomarán en cuenta para adelantar la investigación.

Dentro de este contexto se define como información primaria la obtenida directamente de los funcionarios y toda la documentación existente en la dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena. Como información secundaria se tiene la adquirida de libros, consultas en Internet, folletos, etc.

8.4.2 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

Para la realización de este proyecto se utilizarán herramientas y técnicas proporcionadas por las estadísticas implementadas para este tipo de investigación; de igual forma se realizarán análisis que coadyuven a dar soluciones apropiadas a las deficiencias que se pudieran encontrar.

9. LIMITACIONES

La mayor limitante para la realización de este proyecto de investigación la constituye la poca capacidad económica de los autores, debido a que los costos de la realización de la misma serán sufragados por ellos.

Otra limitante está dada por los inconvenientes que se pueden presentar al momento de recolectar la información, debido a la poca disponibilidad de tiempo por parte de los funcionarios de la dependencia objeto de estudio (Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena).



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

KYL

Abril de 2005

CONTENIDO

1. INTRODUCCION

Objetivos

Alcance

Como usar el manual

2. ORGANIGRAMA

Interpretación de la estructura orgánica

3. GRAFICAS

Diagramas de Flujo

4. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS DEL MANUAL

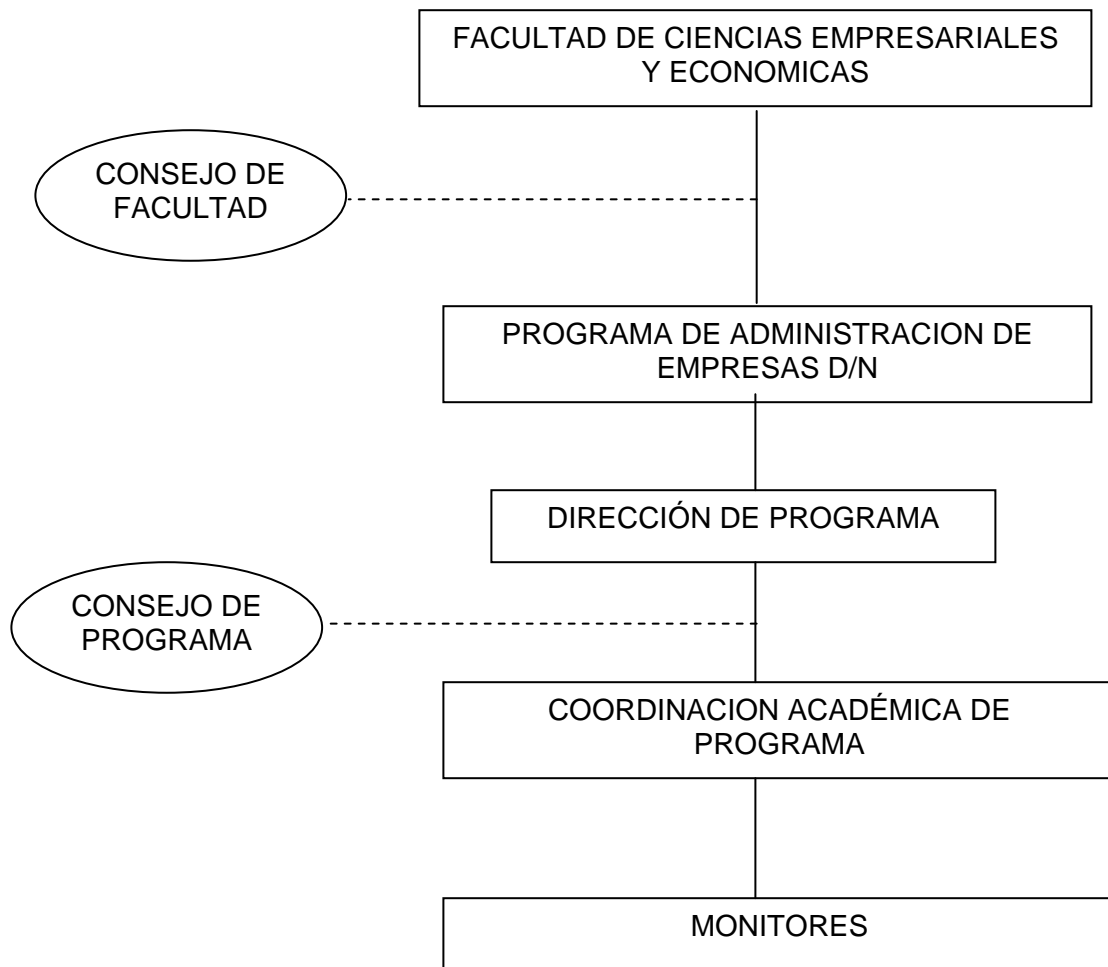
La elaboración e implementación de este manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo alcanzar los siguientes logros:

- 📌 Presentar una visión integral de cómo opera esta dependencia.
- 📌 Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo diariamente en esta dependencia.
- 📌 Precisar el grado de responsabilidad que tiene los trabajadores al realizar cada una de las actividades.
- 📌 Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- 📌 Precisar el mayor aprovechamiento del talento humano y de los materiales.

ALCANCE DEL MANUAL

La elaboración e implementación de este manual abarca los procedimientos más críticos o de mayor relevancia desarrollados diariamente en la Dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena.

ORGANIGRAMA





AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE MEMORIA DE GRADO

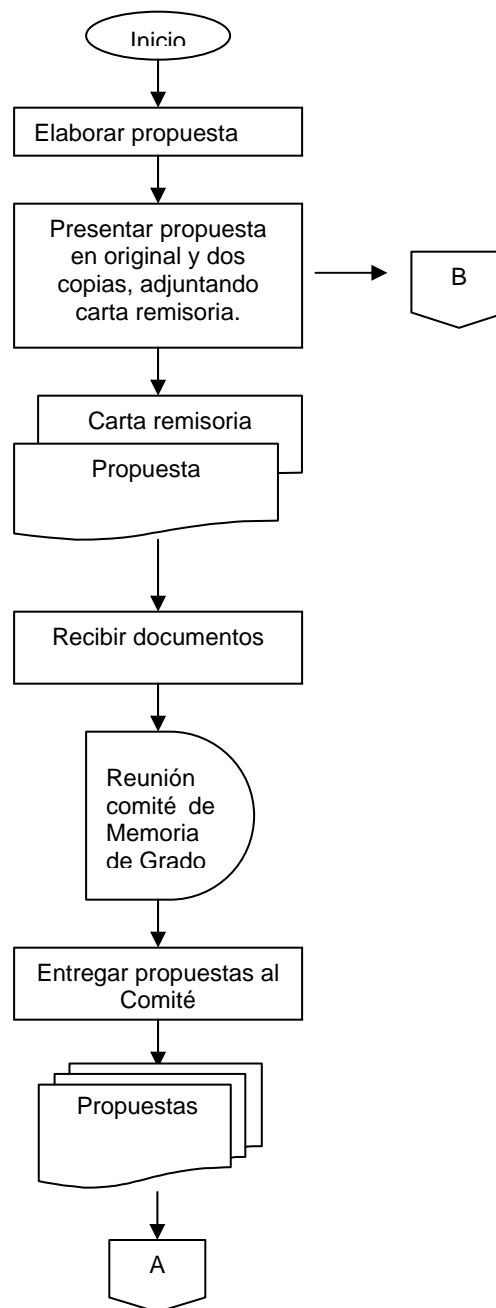
1. Los estudiantes aspirantes a optar el título profesional que se encuentren a partir del Octavo Semestre, elaborarán su propuesta de Memoria de Grado.

2. Los estudiantes presentarán por escrito en original y dos copias la propuesta de Memoria de Grado ante la Dirección de Programa, adjuntando Carta Remisoria al Comité de Memoria de Grado, firmada por el Director de Tesis.

3. El monitor Académico del Programa se encarga de recibir la propuesta y verificar que la carta remisoria tenga las firmas correspondientes.

4. El monitor académico espera la realización de las reuniones del comité para hacer entrega de las propuestas a la Secretaria del Comité.

5. La Secretaria del Comité entrega las propuestas a los miembros del Comité para su estudio.





AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

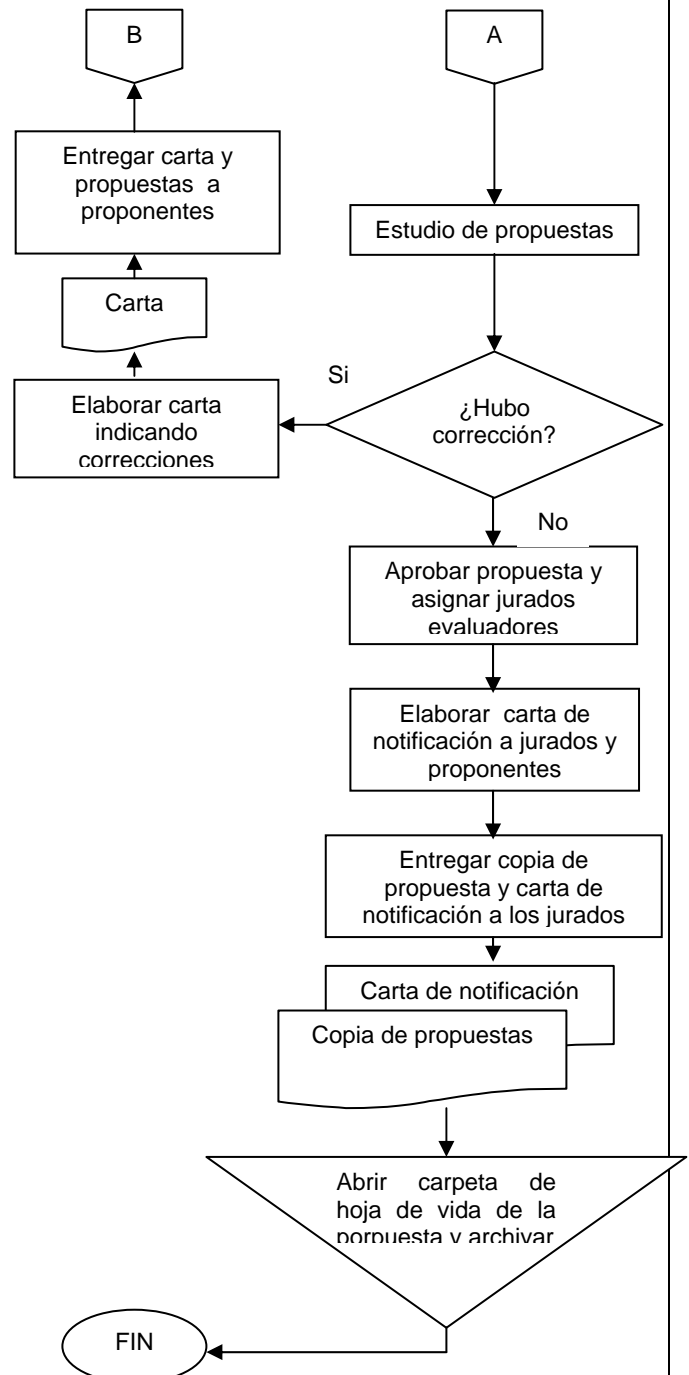
PROCESO: PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE MEMORIA DE GRADO

6. El Comité de Memoria de Grado realiza el estudio de las propuestas. De haber alguna corrección en las mismas, se entregarán a los estudiantes para que realicen las respectivas correcciones y se reinicia el proceso al paso No.2. En caso contrario se continúa con el proceso.

7. El comité de Memoria de grado procede a aprobar la propuesta y a asignar los jurados evaluadores.

8. La secretaria del Comité elabora carta remisoria a los jurados notificando su asignación, de igual manera elabora carta informando a los proponentes el jurado asignado para su propuesta.

9. El Monitor hará entrega a los jurados evaluadores de la carta de notificación, adjuntando copia de la propuesta asignada





AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE MEMORIA DE GRADO

1. Los proponentes deben elaborar y estructurar el proyecto de investigación de acuerdo a lo estipulado en los artículos 19-28 del acuerdo 003 y 007/92.

2. Los proponentes deben presentar a consideración de los jurados el borrador del proyecto de investigación.

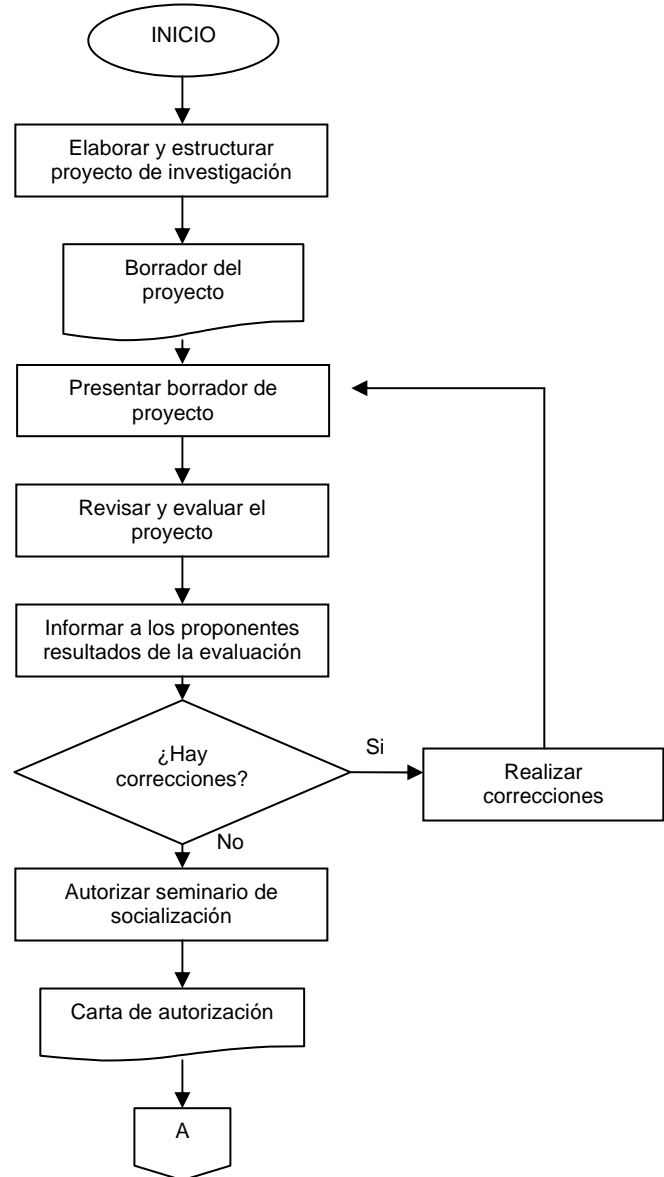
3. Los jurados revisan y evalúan el borrador del proyecto de investigación.

4. Los jurados informarán a los proponentes el resultado de la evaluación del proyecto de investigación; de haber correcciones los proponentes realizaran los ajustes necesarios y reiniciarán el proceso en el paso 2.

5. Los jurados evaluadores elaborarán carta de autorización para realizar el Seminario de Socialización del proyecto y la remitirán a la Dirección de Programa.

6. La dirección de Programa remitirán a los proponentes y a los jurados carta informando la fecha, lugar y hora de socialización. Esta debe ser realizada en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación realizada por los jurados.

7. Los proponentes realizaran el seminario de socialización en la fecha, lugar y hora programados.





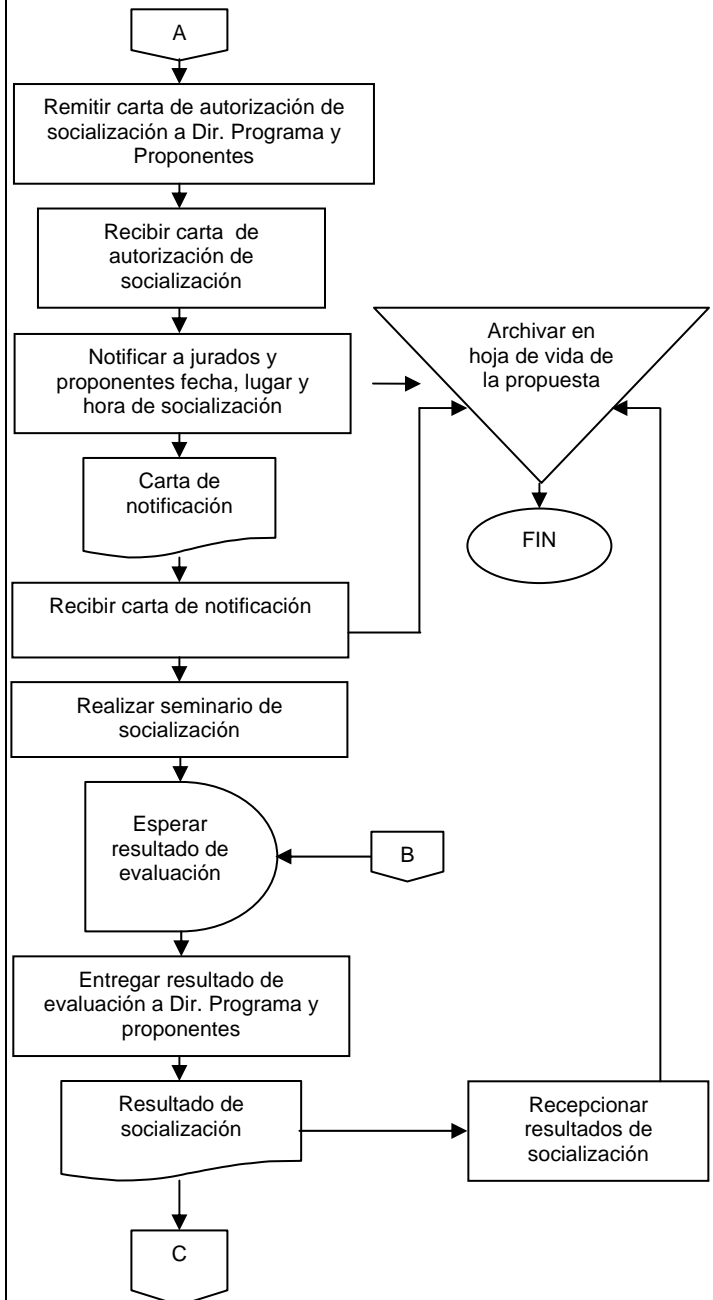
**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**PROCESO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO
DE GRADO**

8. Los jurados emitirán el concepto de la evaluación de acuerdo a lo observado en el seminario de socialización. Si los resultados son favorables se continuará con el proceso, en caso contrario los proponentes deberán realizar una nueva socialización según lo establecido en el artículo 17 de acuerdo 003 y 007/92, si los proponentes no superan las deficiencias en la segunda evaluación se considerará rechazada por lo que deberán una nueva propuesta.

9. Los evaluadores emitirán su concepto mediante carta dirigida a Dirección de programa autorizando el paso a la siguiente fase.

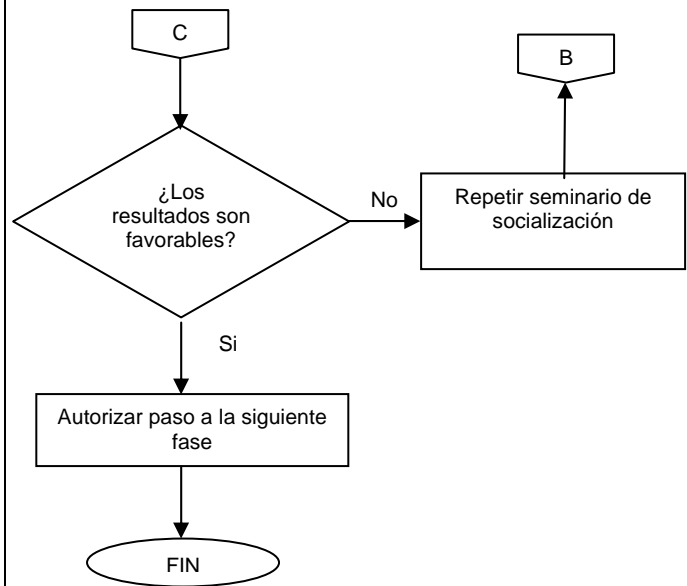
10. El monitor académico recibe carta de autorización a la siguiente fase y archiva en hoja de vida de la propuesta.





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**PROCESO: ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO
DE MEMORIA DE GRADO**

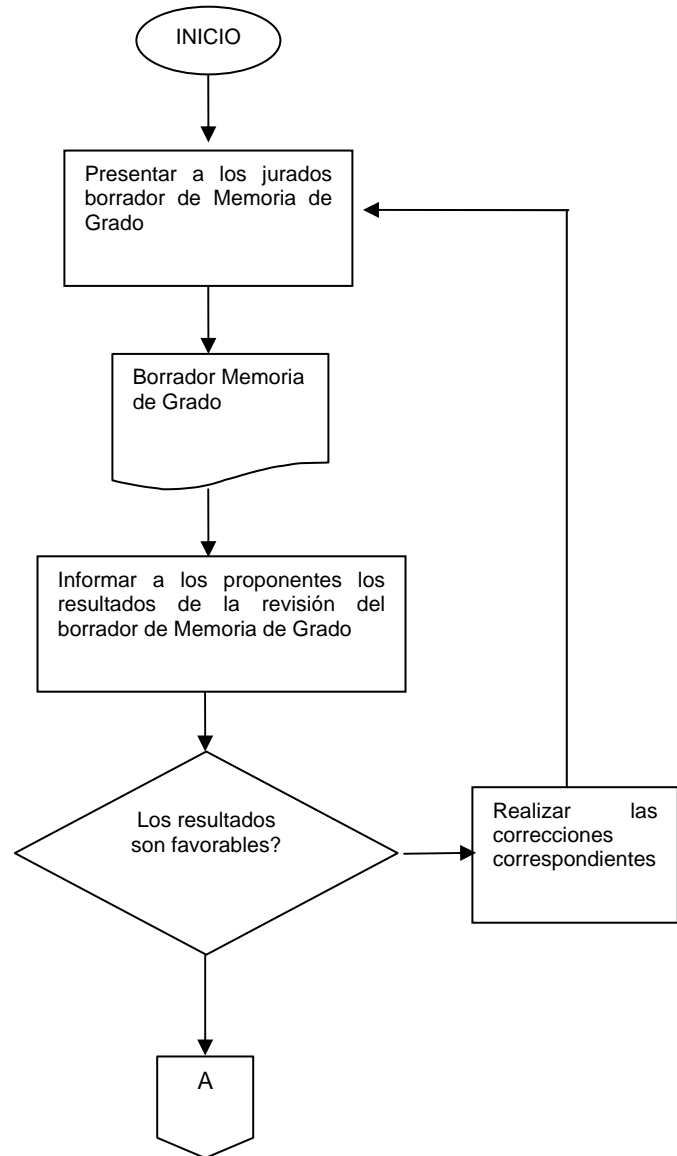




**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: PRESENTACION DE LA MEMORIA DE GRADO

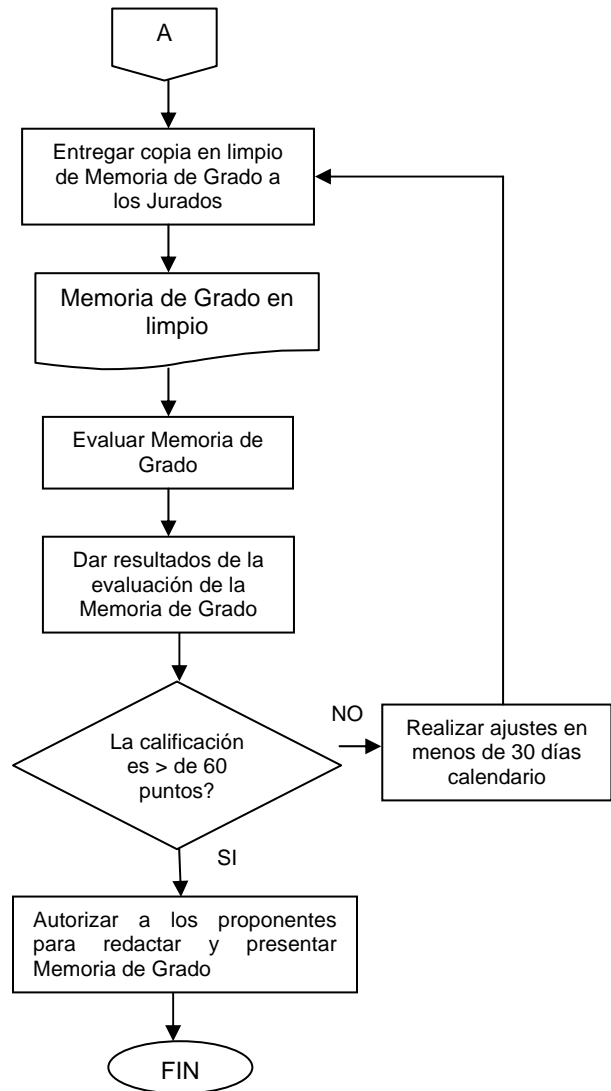
1. Presentar a los jurados evaluadores informe final o borrador de Memoria de Grado.
2. Revisar y evaluar el borrador de Memoria de Grado, para lo cual los jurados disponen de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibido.
3. Informar a los proponentes los resultados de la revisión del Borrador de Memoria de Grado, de haber correcciones se realizaran los ajustes indicados por los jurados evaluadores y reiniciar el proceso.
4. Los Proponentes entregaran al jurado evaluador copia en limpio de la Memoria de Grado para someterla a evaluación final.
5. Los jurados evaluadores emitirán los resultados de la evaluación mediante carta dirigida al comité; si la calificación obtenida es mayor o igual a 60 puntos se prosigue el proceso, de lo contrario los proponentes deberán realizar los ajustes correspondientes en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la notificación.
6. Aprobado el informe final los evaluadores autorizan a los proponentes para redactar y presentar la Memoria de Grado mediante carta dirigida al Comité de Memoria de Grado





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: PRESENTACION DE LA MEMORIA DE GRADO

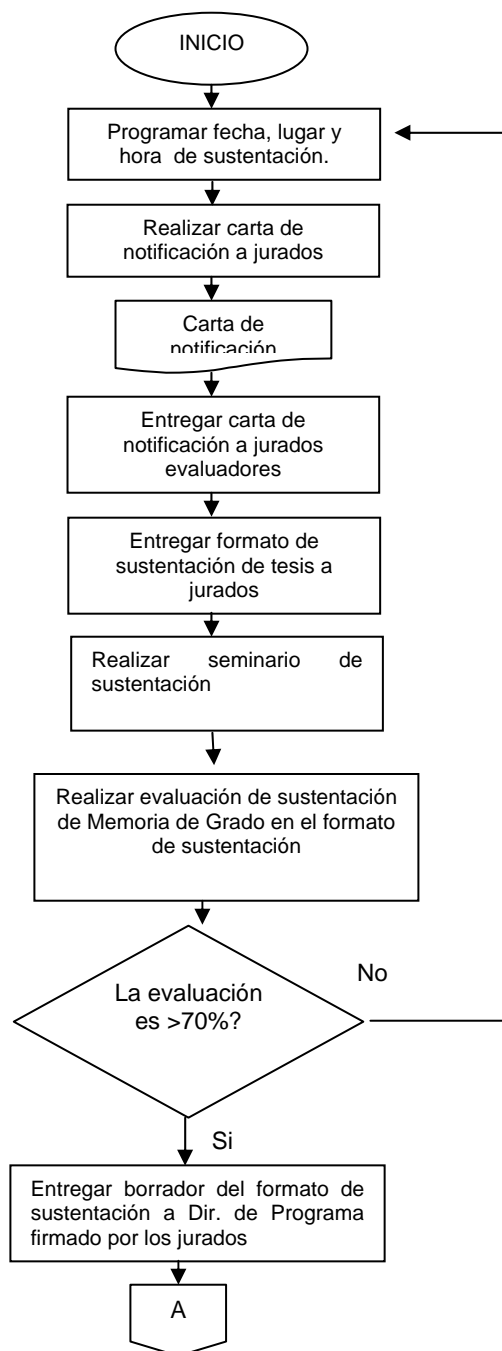




AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: SUSTENTACION Y EVALUACION DE LA MEMORIA DE GRADO

1. La dirección de programa en coordinación con los proponentes programarán la fecha, lugar y hora de la sustentación de la Memoria de Grado.
2. La Dirección de Programa notificará a los jurados evaluadores y proponentes el lugar, hora y fecha de la sustentación de la Memoria de Grado, mediante carta firmada por el Director de Programa.
3. Los jurados deberán reclamar borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado en Dirección de Programa.
4. La Dirección de programa entrega borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado.
5. Una vez cumplido los requerimientos anteriores, se procede a realizar el Seminario de Sustentación de la Memoria de Grado por parte de los Proponentes.
6. Los jurados deberán diligenciar y firmar el borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado, calificando cada uno de los ítems que allí se relacionan.
7. Los jurados evaluarán a los proponentes según lo estipulado en los Art. 39 y 40 del Acuerdo 003 y 007 de Noviembre de 1999. Si el proponente obtiene una calificación menor del 70%, se considerará **APLAZADA** por lo que deberá repetir la sustentación tantas veces sea necesario hasta aprobarla.
8. Entregar en Dirección de Programa el borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado firmada por los jurados.

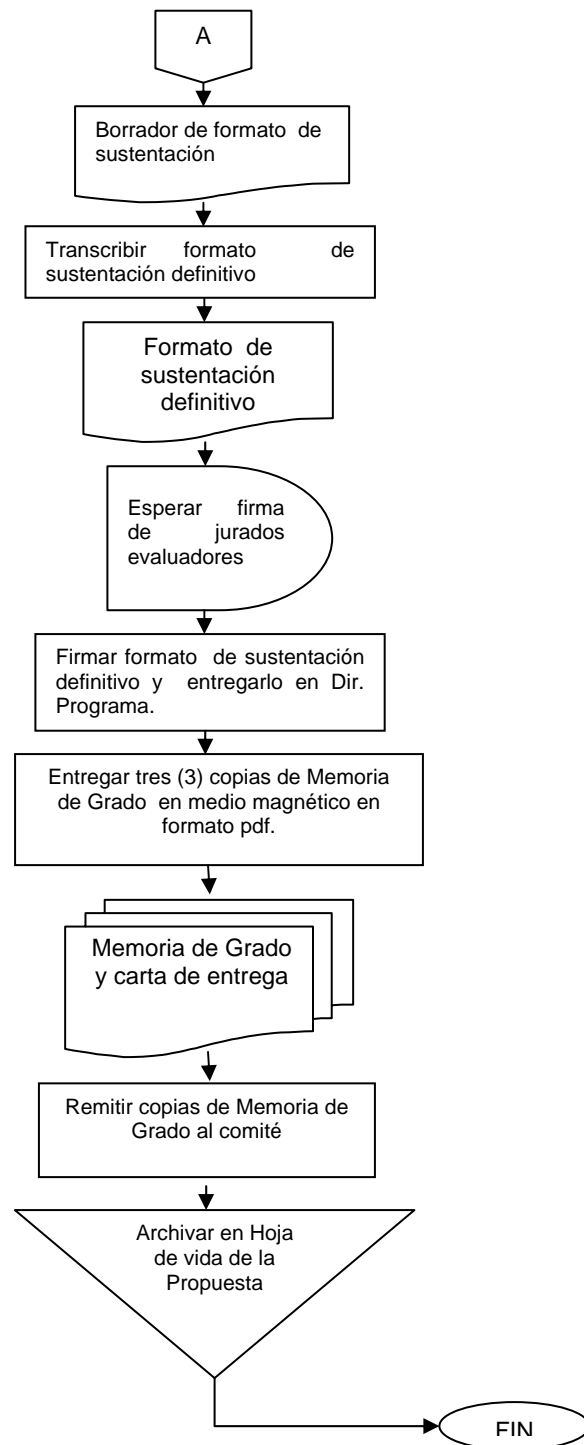




**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**PROCESO: SUSTENTACION Y EVALUACION DE LA MEMORIA
DE GRADO**

9. Transcribir los resultados de la sustentación de la Memoria de Grado en un nuevo formato.
10. Solicitar en Dirección de Programa el Formato de Sustentación de Memoria de Grado para que sea firmado por los jurados.
11. Entregar en Dirección de Programa el Formato de Sustentación de Memoria de Grado firmada por los jurados evaluadores.
12. Los proponentes entregan en Dirección de Programa tres (3) copias de la Memoria de Grado en medio magnético grabados en formato pdf., adjuntando carta de entrega firmada por los proponentes.
13. Recibir copias de Memoria de Grado y firmar recibido de carta de entrega.
14. Archivar carta de entrega en Hoja de Vida de la Propuesta.
15. Remitir copias de Memoria de Grado al Comité de Memoria de Grado, quién se encargará de la distribución de las mismas.
16. Archivar en Hoja de Vida de la Propuesta.

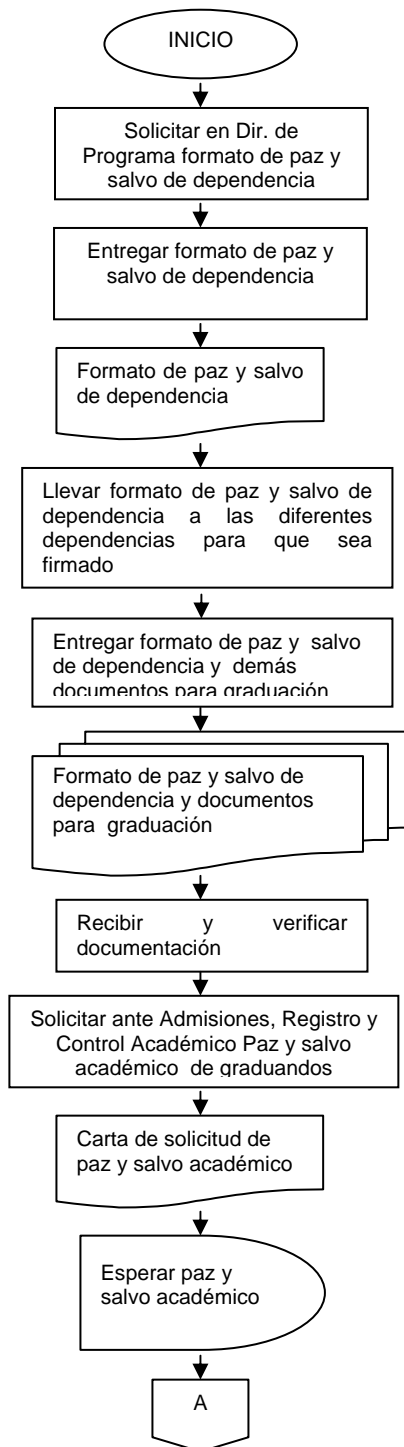




**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Recepción de documentos para Graduación

1. El estudiante de grado solicita ante Dirección de Programa el Formato de Paz y Salvo de Dependencia.
2. Entregar al solicitante el Formato de Paz y Salvo de dependencia.
3. El estudiante de grado procede a llevar el Formato de Paz y Salvo de dependencia a cada una de las dependencias para la asignación de las firmas correspondiente.
4. El estudiante entrega el Formato de Paz y Salvo de dependencia en Dirección de Programa, adjuntando copia de la cédula de ciudadanía ampliada al 120%, fotocopia de la libreta militar (para los hombres), acta de examen de tesis, acta de sustentación y recibo de paga de derecho a grado.
5. En la dirección de programa se recibe la documentación descrita anteriormente, verificando que la misma este completa.
6. El coordinador académico tramita ante Admisiones, Registro y Control Académico el Paz y Salvo Académico de los estudiantes aspirantes a grado, mediante solicitud escrita y firmada por el Coordinador Académico.
7. El coordinador académico solicita la entrega de Paz y Salvo Académico; si el estudiante presenta problemas con su situación académica se le informará para que realice los trámites correspondientes para solucionar su problema.
8. Adjuntar Paz y Salvo Académico del estudiante a la documentación requerida para la graduación: copia de la cédula de ciudadanía ampliada al 120%, fotocopia de la libreta militar (para los hombres), acta de examen de tesis, acta de sustentación y recibo de paga de derecho a grado.



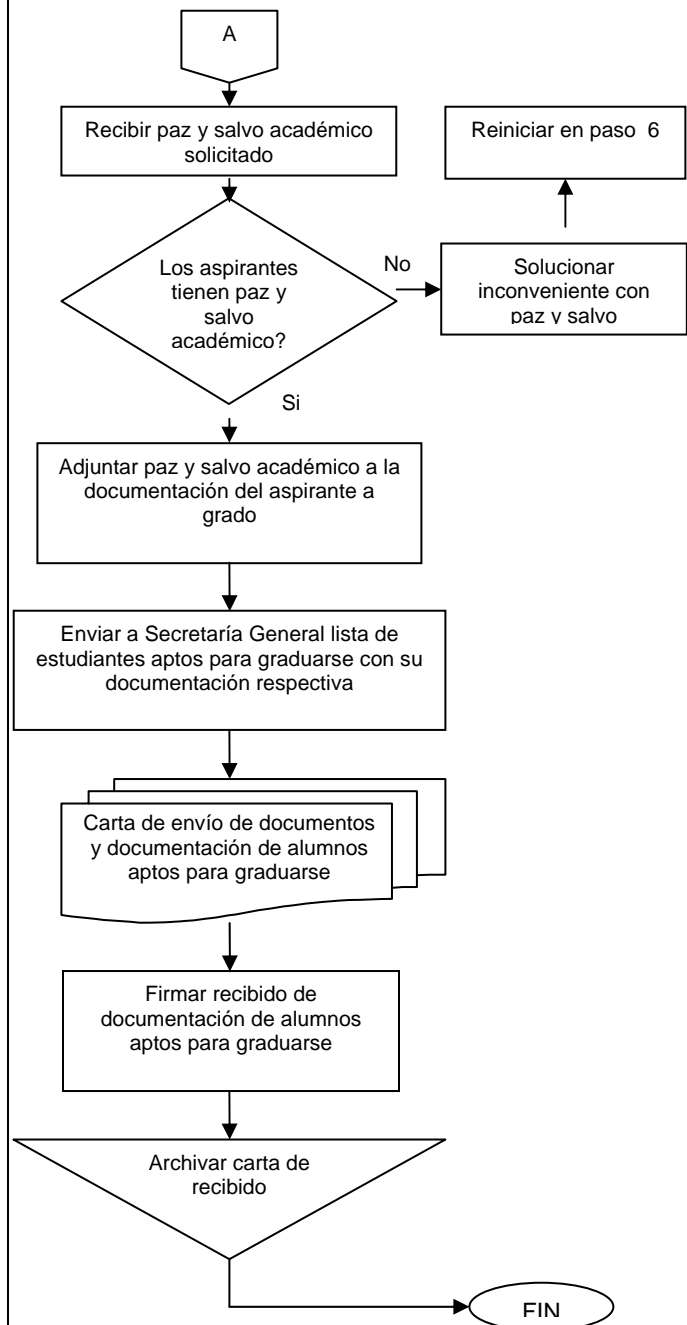


AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: Recepción de documentos para Graduación

9. Enviar carta de notificación a Secretaría General adjuntando lista de alumnos aptos para graduación y la documentación de cada uno de ellos, con una anticipación de un (1) mes para la realización de la Ceremonia de Graduación. Se deben enviar 2 copias de la carta (una para Secretaría General y una para constancia de recibido).

10. Archivar carta de recibido.

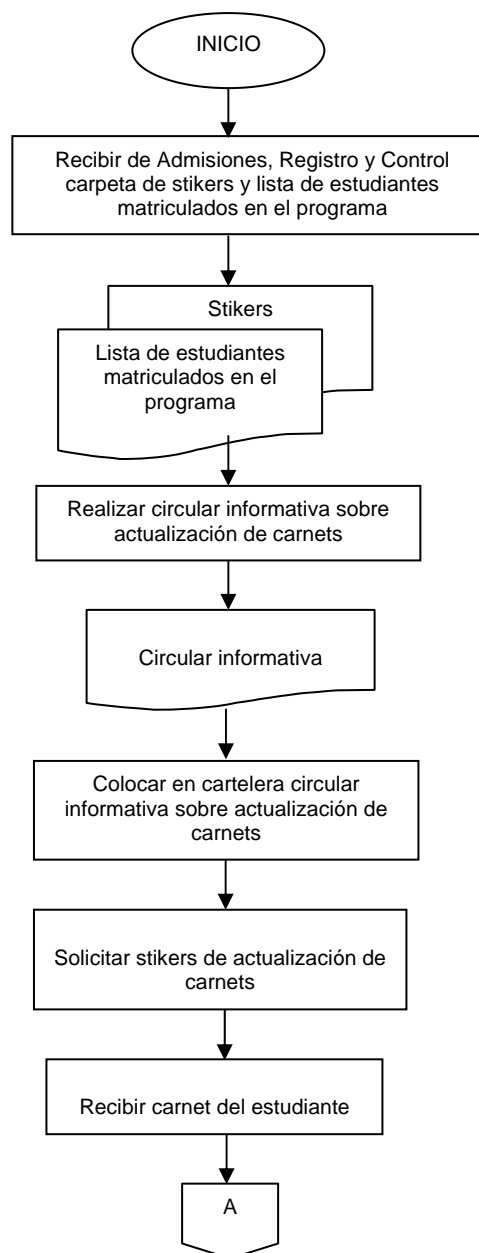




AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: Actualización de Stickers de Carnets Estudiantiles

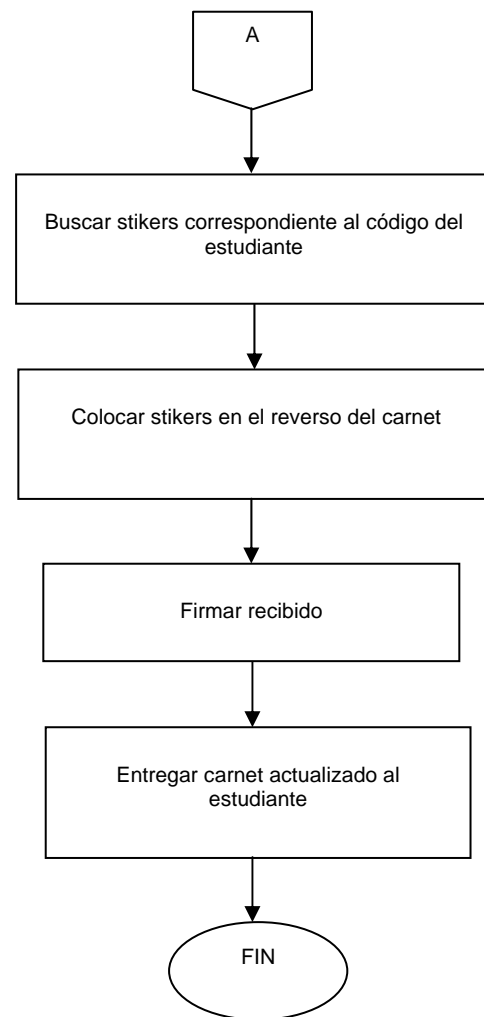
1. La dirección de programa recibe de la división de Admisiones, Registro y Control Académico los stickers y lista relacionados a los estudiantes matriculados en el programa para el periodo correspondiente.
2. Informar a los estudiantes por medios de comunicación internos (carteleras) sobre la actualización de los stickers.
3. El estudiante debe acercarse a Dirección de Programa con su carnet, solicitando su stickers de actualización.
4. El coordinador académico procede a recibir el carnet del estudiante.
5. Buscar en la carpeta de los stickers el código correspondiente al carnet.
6. Colocar el stiker de actualización en el reverso del carnet estudiantil.
7. Firmar el recibido.
8. Entregar el carnet actualizado al estudiante.





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**PROCESO: Actualización de Stickers de Carnets
Estudiantiles**

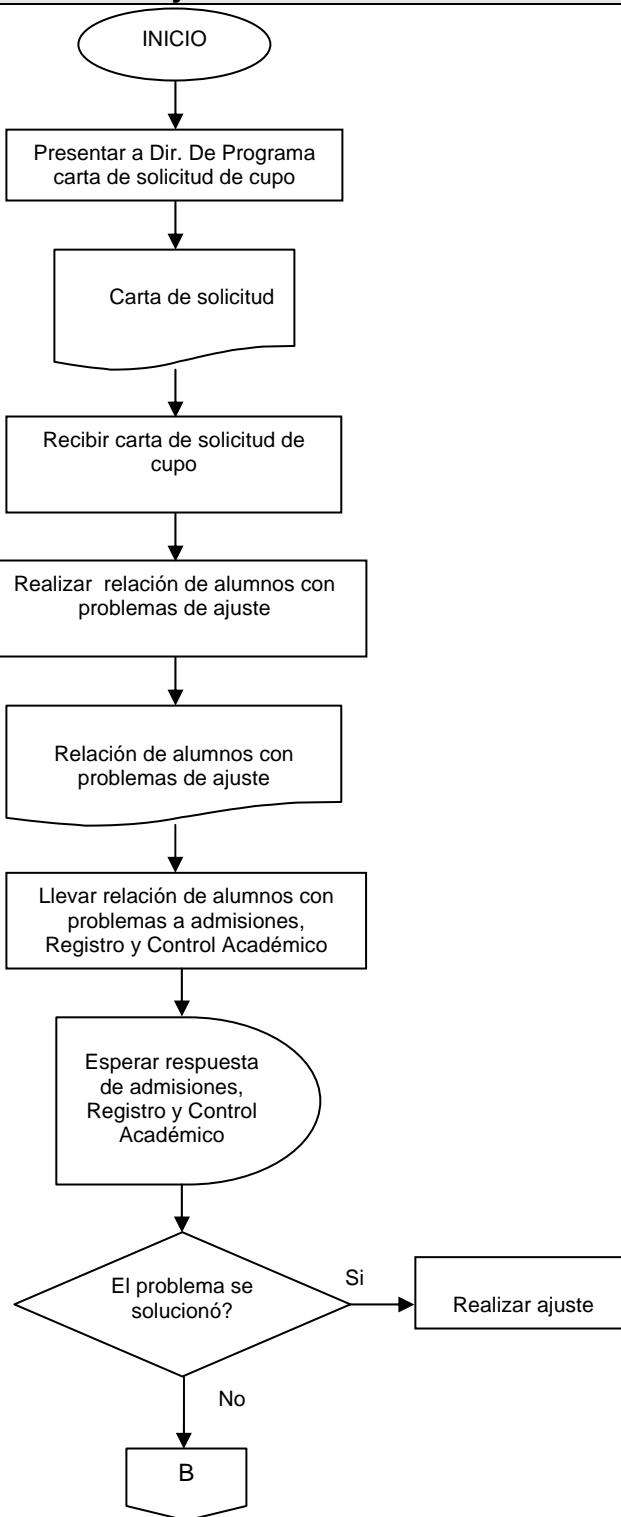




**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Solicitud de Reajuste Académico

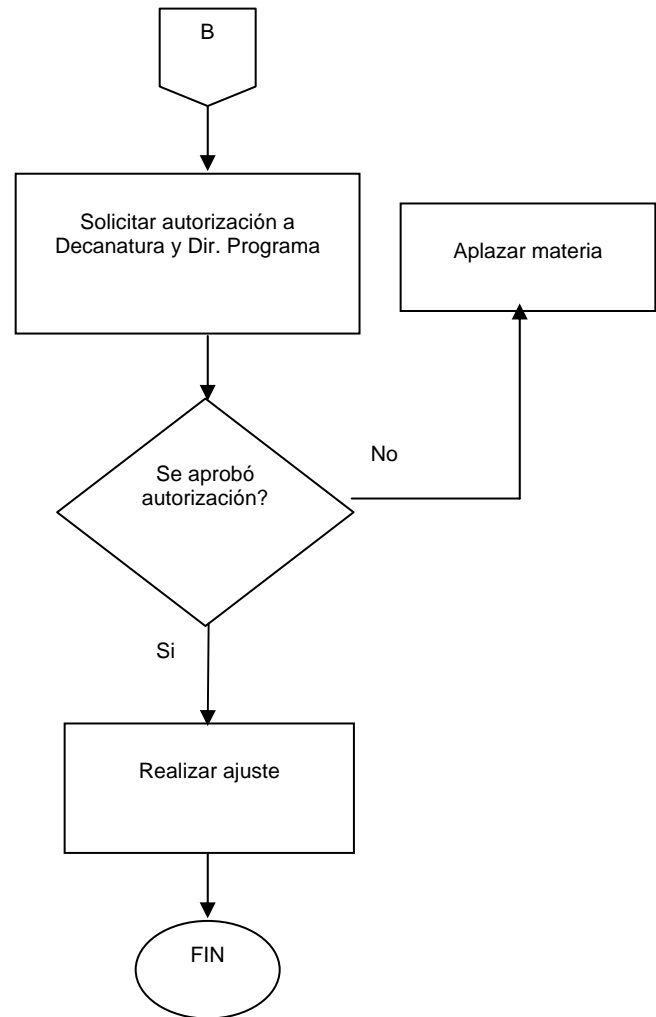
1. El estudiante presenta carta ante Dirección de Programa solicitando el cupo para cursar el crédito correspondiente.
2. El coordinador académico recibe carta de solicitud de cupo del estudiante.
3. La Dirección de programa realiza relación de alumnos que presentan problemas de cruce de horarios o materias.
4. El Coordinador académico procede a llevar la relación de alumnos a la División de Admisiones, Registro y Control Académico para su estudio.
5. La Dirección de programa recibe comunicado interno de la División de Admisiones, Registro y Control Académico informando sobre los casos expuestos. En caso de no tener solución alguna el director de esta dependencia pedirá autorización expresa del Decano y el Director de Programa para abrir los cupos correspondientes.
6. El estudiante deberá acercarse a la Dirección de Programa para informarse sobre su caso; en caso de no obtener respuesta favorable deberá aplazar la asignatura.
7. Realizar reajuste.





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Solicitud de Reajuste Académico

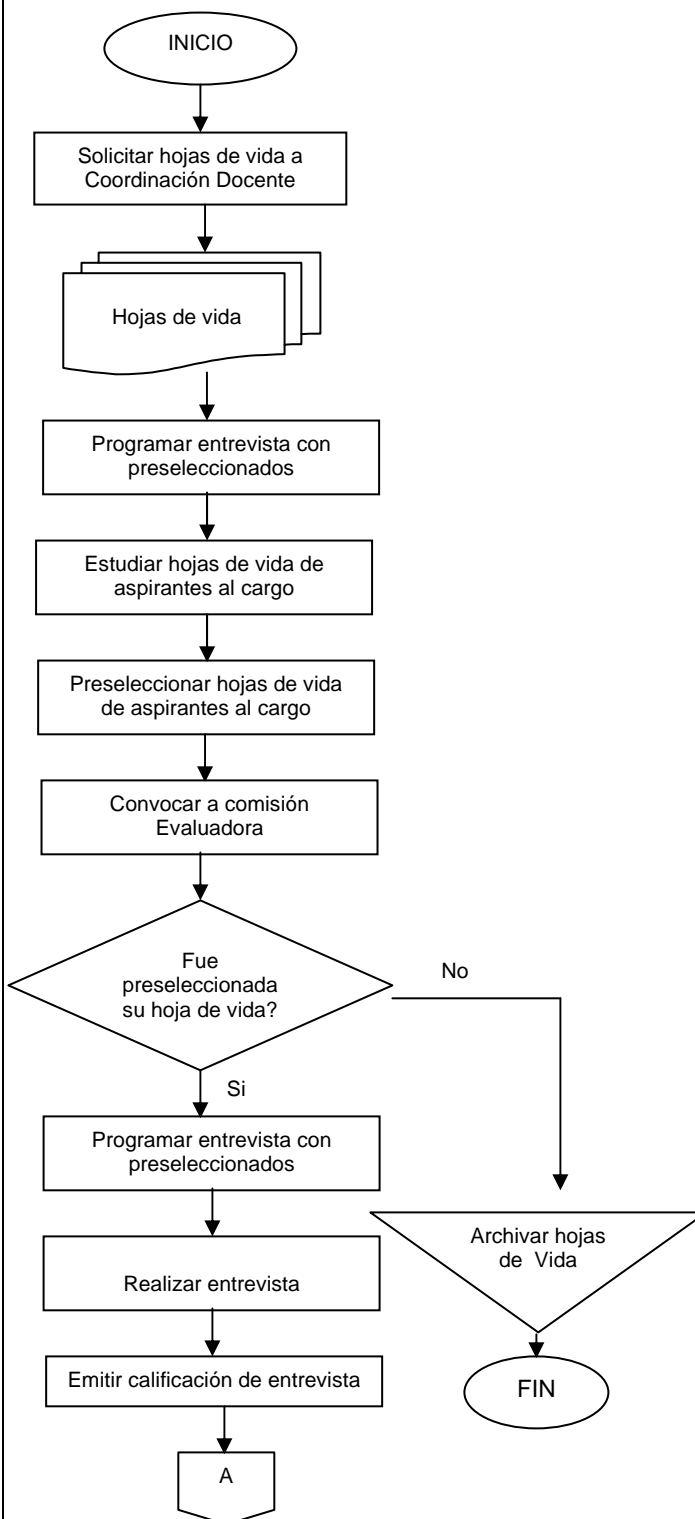




**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Contratación Extemporánea de Docentes

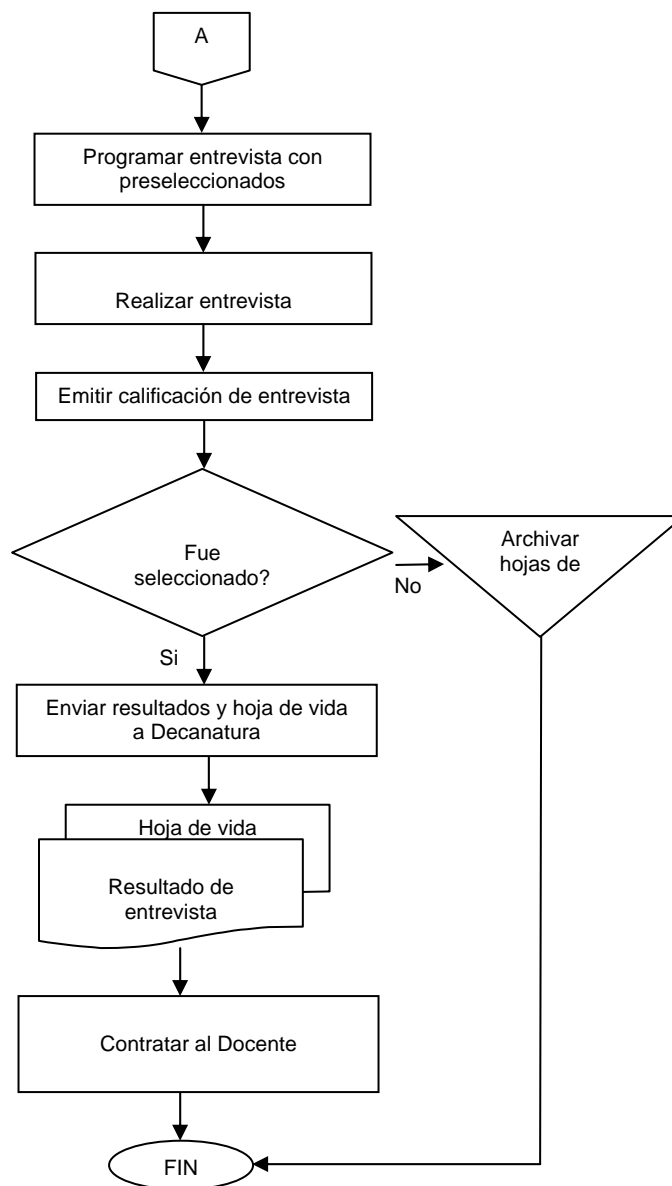
1. La Dirección de Programa solicita a Coordinación Docente hojas de vida que se encuentren almacenadas en el Banco de Hojas de Vida, con el perfil necesario para cubrir la vacante y/o mediante recomendación interna.
2. Recibir hojas de vida de aspirantes al cargo.
3. Estudiar hojas de vida de los aspirantes al cargo.
4. Preseleccionar hojas de vida de aspirantes.
5. convocar a la Comisión Evaluadora (Director de Programa, Coordinador Académico, Estudiante, docente de planta).
6. Programar entrevista con los aspirantes preseleccionados.
7. Realizar entrevista a los aspirantes preseleccionados.
8. El Comité Evaluador deberá emitir una calificación según lo observado en la entrevista.
9. Seleccionar a la persona que cumplió con los requisitos para la vacante.
10. Enviar resultados y hoja de vida de la persona seleccionada a Vicerrectoría Académica.
11. Contratar al Docente.





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Contratación Extemporánea de Docentes





**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROCESO: Solicitud Examen Supletorio

1. El estudiante presenta ante la Dirección de Programa solicitud escrita de supletorio, justificando la causa de la no presentación de examen en la fecha programada.

2. El estudiante adjuntará los soportes necesarios que justifiquen la solicitud de examen supletorio.

3. El coordinador académico del programa recibe la carta de solicitud de supletorio y verifica los soportes presentados por el estudiante.

4. El coordinador académico estudia el caso para autorizar el pago por el valor correspondiente al supletorio.

5. Una vez autorizado el examen supletorio, el estudiante realiza consignación del valor respectivo.

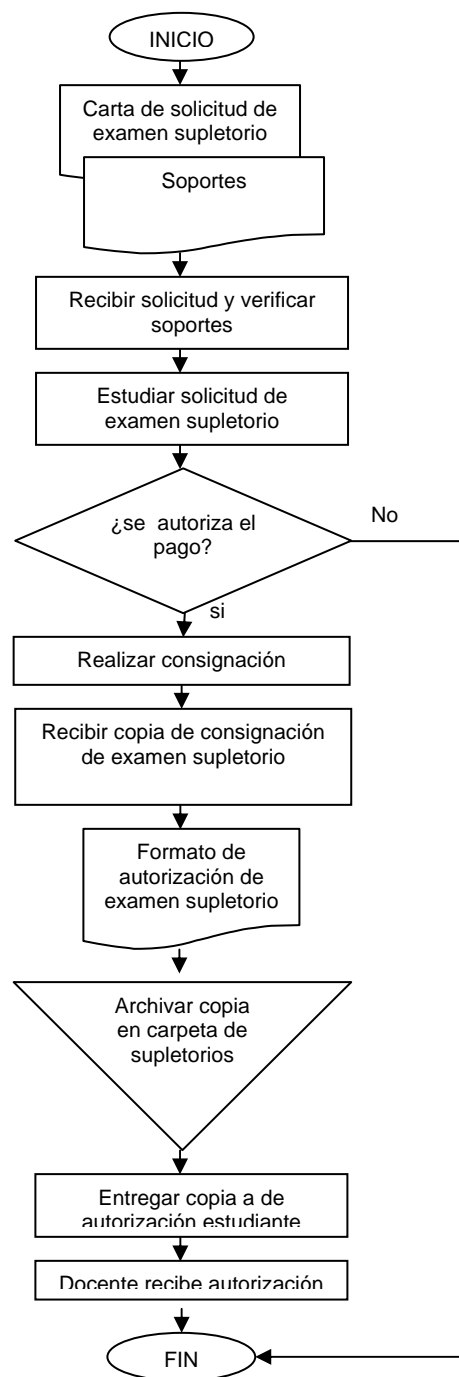
6. El estudiante entrega copia de recibo de consignación en la Dirección de Programa.

7. El monitor académico recibe copia de consignación de pago de examen supletorio y procede a diligenciar el formato de autorización de examen el cual debe ir firmado por el director de programa.

8. El coordinador académico procede a archivar copia del formato de autorización, y copia del recibo de consignación.

8. El estudiante entrega copia de formato de autorización de examen al docente encargado de realizar el examen.

9. El docente le realiza el examen correspondiente al estudiante.





AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO: Reporte de Catedráticos y Asignación de Horarios.

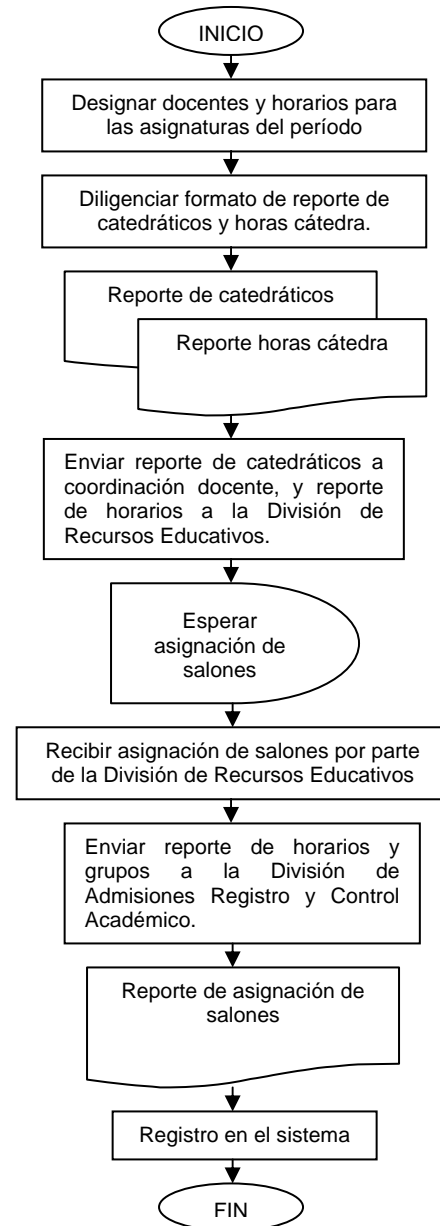
1. El Director de Programa y el coordinador académico designan los docentes y el horario para las asignaturas del periodo correspondiente, tomando como punto de referencia los horarios del periodo anterior.

2. El coordinador del Programa diligencia el formato de reporte de catedráticos y reporte de horas de acuerdo a lo estudiado con el Director de programa.

3. El coordinador académico envía el reporte de catedráticos a Coordinación Docente para su respectivo registro en el sistema.

4. El Coordinador Académico envía los horarios a la División de Recursos Educativos para la asignación de salones.

5. Una vez asignados los salones para las asignaturas por parte de la División de Recursos Educativos, el Coordinador académico realiza el reporte de horarios y grupos y lo envía a la división de Admisiones, Registro y Control Académico para su registro en el sistema.

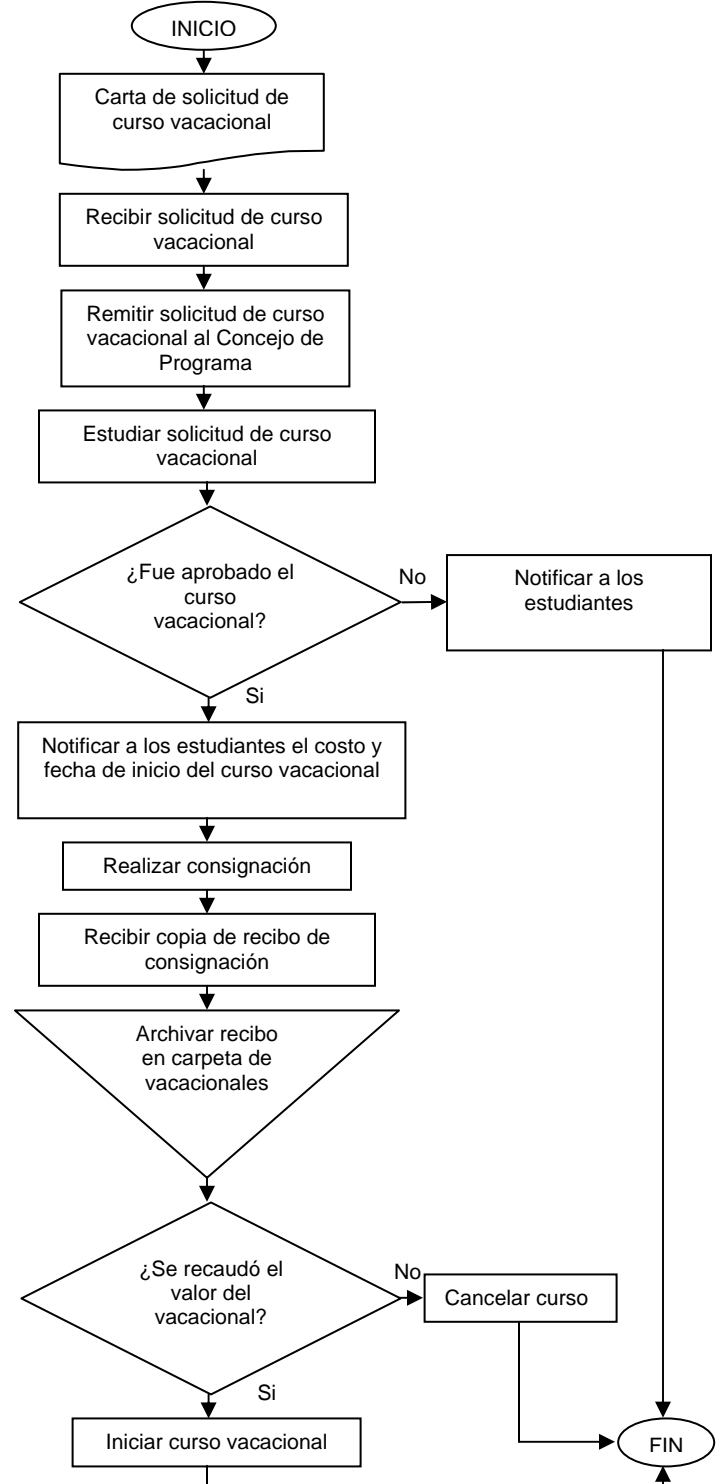






**AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**


PROCESO: Realización de Cursos Vacacionales


1. Carta de Solicitud de curso vacacional por parte de los estudiantes interesados.
2. El monitor recibe la solicitud de curso vacacional.
3. El monitor académico remite la carta de solicitud al Concejo de Programa.
4. El Concejo de Programa estudia la solicitud, y de ser viable se procede a su aprobación.
5. El coordinador Académico notificará a los interesados mediante comunicado la aprobación del curso vacacional, su costo y fecha de inicio.
6. Los estudiantes deben realizar la consignación de pago por concepto de curso vacacional y presentarlo a la Dirección de Programa antes del inicio del mismo.
7. El monitor académico archivará las copias de los recibos de consignación en la carpeta vacacionales.
8. Pagar al profesor del vacacional.





	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE MEMORIA DE GRADO			I-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
<p>1. Elaborar propuesta de investigación</p> <p>2. Presentar por escrito la propuesta de investigación adjuntando carta remisoría al Comité de Memoria de Grado.</p>		<p>Estudiante</p> <p>Estudiante</p>	<p>El aspirante al título profesional elaborará su propuesta de investigación, la cual podrá ser presentada por un máximo de dos estudiantes.</p> <p>Los aspirantes a optar el título profesional presentarán ante la Dirección de Programa propuesta de investigación en original y dos copias, adjuntando carta remisoría al Comité de Memoria de Grado firmada por los estudiantes y el Director de Tesis quien es elegido deliberadamente por los estudiantes.</p>	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACIÓN DE PRPUESTA DE MEMORIA DE GRADO			I-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
3. Recibir propuesta de investigación y verificar firmas del Director de Tesis.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico recibirá la propuesta de investigación en original y dos copias, verificará de igual manera que la carta remisoría al Comité se encuentre firmada por los proponentes y el Director de Tesis, firmado con fecha y hora de recibido en original y copia.	
4. Entregar propuestas a Secretaria de Comité.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico entregará a mas tardar los días jueves en horas de la mañana las propuestas recibidas al Secretario(a) del Comité.	
5. Remitir propuestas al Comité de Memoria de Grado.	Comité Memoria de Grado	Secretario(a) del comité	El secretario(a) del Comité presentará en el Comité de Memoria de Grado las propuestas correspondientes para su estudio y aprobación.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE MEMORIA DE GRADO			I-3
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
6. Estudio de las propuestas de investigación.	Comité Memoria de Grado	Miembros del Comité	Los miembros del Comité estudiarán las propuestas, para lo cual harán las correcciones pertinentes de ser necesarias, si las mismas no presentan correcciones serán aprobadas para que continúen con la siguiente fase.	
7. Asignar Jurados Evaluadores.	Comité Memoria de Grado	Miembros del Comité	Los miembros del Comité de Memoria de Grado asignarán dos (2) profesores que se encuentren vinculados actualmente a la universidad en el programa de Administración de Empresas y que de acuerdo a la propuesta presentada por los alumnos tenga el perfil adecuado para manejar el tema.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE MEMORIA DE MEMORIA DE GRADO			I-4
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
8. Elaborar carta de notificación a los jurados asignados y proponentes.	Dirección de Programa	Asistente de Dirección	El asistente de Dirección elaborará carta de notificación a los jurados asignados, exponiendo en la misma el nombre de los proponentes y el título de la propuesta. Será elaborada una carta para cada jurado y dos copias, una para los proponentes y otra para el archivo de la hoja de vida de la propuesta.	
9. Remitir carta para firma al Director(a) de Programa	Dirección de Programa	Asistente de Dirección	Entregar carta de notificación al Director(a) de Programa para su firma correspondiente.	
10. Firmar carta de notificación.	Dirección de Programa	Director(a) de Programa	El Director de Programa deberá firmar la carta para notificar a los jurados e informar a los proponentes.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE MEMORIA DE GRADO			I-5
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
11. Entregar carta de notificación de los Jurados y a los proponentes, adjuntando copia de la propuesta para su estudio.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El Monitor académico entregará a cada uno de los jurados carta de notificación y copia de la propuesta, de igual manera notificará a los proponentes de los jurados asignados para su proyecto.	
12. Firmar recibido de carta de notificación.	Dirección de Programa	Jurados evaluadores y proponentes	Los jurados evaluadores y los proponentes firmaran el recibido de la notificación correspondiente.	
13. Crear carpeta y archivar documentación correspondiente a la propuesta.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El Monitor Académico archivará la carta de recibido en una carpeta colgante denominada Hoja de Vida de la Propuesta, la cual estará foliada con el nombre de la propuesta correspondiente.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: REVISION DE PROPUESTAS			II-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Recibir copia de la propuesta y carta de notificación.	Dirección de Programa	Jurados Evaluadores	Los jurados recibirán carta de notificación de asignación y la copia de la propuesta correspondiente para su evaluación.	
2. Evaluar propuesta		Jurados Evaluadores	Los jurados evaluadores estudiarán la propuesta presentada por los estudiantes para lo cual dispondrán de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de entrega para emitir su concepto.	
3. Emitir resultados de la evaluación.		Jurados Evaluadores	Los jurados emitirán el concepto de la evaluación a los proponentes. De encontrarse insuficiencias, los proponentes realizarán las respectivas observaciones y reiniciarán el proceso al paso 2 de lo contrario los proponentes podrán continuar con el proceso.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: REVISION DE PROPUESTAS			II-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
4. Remitir a Dirección de Programa carta de autorización para continuar con la fase de anteproyecto.	Dirección de Programa	Jurados Evaluadores y Proponentes	Una vez aprobada la propuesta, los jurados evaluadores remitirán a la Dirección de Programa carta de autorización a los proponentes para que continúen a la siguiente fase.	
5. Recibir carta de autorización y verificar firmas.		Monitor Académico	El monitor Académico recibirá la carta de autorización verificando que la misma se encuentre firmada por los jurados correspondientes.	
6. Archivar carta.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico archivará en la carpeta de la Hoja de Vida de la Propuesta la carta de autorización correspondiente.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: EVALUACION Y PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEMORIA DE GRADO			III-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
4. Autorizar Seminario de Socialización del Proyecto.		Jurados Evaluadores	Los jurados autorizarán el paso al Seminario de Socialización mediante carta remitida a la Dirección de Programa.	
5. Recibir y Archivar carta de autorización.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El Monitor Académico recibirá la carta de autorización para el Seminario de Socialización y la archivará en la carpeta colgante correspondiente a la Hoja de Vida de la Propuesta.	
6. Notificar a Jurados y proponentes fecha, lugar y hora de socialización de proyecto.	Dirección de Programa	Director de Programa	La Dirección de Programa en coordinación con los proponentes determinan la fecha, lugar y hora para realizar la socialización correspondiente., de igual manera notificará a los jurados.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: EVALUACION Y PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEMORIA DE GRADO			III-4
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
<p>10. Remitir carta de aprobación de Seminario de Socialización.</p> <p>11. Recibir y Archivar carta de aprobación.</p>	<p>Dirección de Programa</p>	<p>Jurados Evaluadores</p> <p>Monitor Académico</p>	<p>según lo establecido en el Art. 27 de Acuerdo 003 y 007 /95, si al realizar la segunda socialización no se han superado las deficiencias se da por rechazado el proyecto por lo cual deberán presentar nueva propuesta. Si por el contrario los resultados son favorables pueden continuar con el proceso.</p> <p>Los jurados evaluadores remitirán a Dirección de Programa carta de aprobación del Seminario de socialización del proyecto y autorización a la siguiente fase.</p> <p>Recibir carta de aprobación del seminario de socialización y archivar en la carpeta de Hoja de Vida de la Propuesta.</p>	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACION DE LA MEMORIA DE GRADO			IV-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Presentar informe final o borrador de Memoria de Grado. 2. Revisar y evaluar el borrador de Memoria de Grado 3. Informar a los proponentes los resultados de la revisión del Borrador de Memoria de Grado. 4. Entregar al jurado evaluador copia en limpio de la Memoria de Grado. 5. Emitir resultados de la evaluación mediante carta dirigida al comité de Memoria de Grado.		Proponentes	Los proponentes presentan a los jurados evaluadores informe final o borrador de Memoria de Grado	
		Jurados Evaluadores	Revisar y evaluar el borrador de Memoria de Grado, para lo cual los jurados disponen de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibido.	
		Jurados Evaluadores	Los jurados informan a los proponentes los resultados de la revisión del Borrador de Memoria de Grado, de haber correcciones se realizaran los ajustes indicados y reiniciar el procesos.	
		Proponentes	Los Proponentes entregaran al jurado evaluador copia en limpio de la Memoria de Grado para someterla a evaluación final.	
			Los jurados evaluadores emitirán los resultados de la evaluación mediante carta dirigida al comité; si la calificación obtenida es mayor o igual a 60 puntos se prosigue el proceso, de lo contrario los proponentes deberán realizar los ajustes correspondientes en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la notificación.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: PRESENTACION DE LA MEMORIA DE GRADO			IV-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
<p>6. Autorizar a los proponentes la presentación final de la Memoria de Grado.</p> <p>7. El Comité de Memoria de Grado, emitirá orden de empaste mediante carta remitida a los proponentes.</p> <p>8. Recibir la autorización de empaste correspondiente.</p>	<p>Dirección de Programa</p> <p>Dirección de Programa</p>	<p>Jurados Evaluadores</p> <p>Comité de Memoria de Grado</p> <p>Proponentes</p>	<p>Aprobado el informe final los evaluadores autorizan a los proponentes para redactar y presentar la Memoria de Grado mediante carta dirigida al Comité de Memoria de Grado.</p> <p>El Comité de Memoria de Grado, emitirá orden de empaste mediante carta remitida a los proponentes.</p> <p>Los proponentes deberán Acercarse a Dirección de Programa para recibir la autorización de empaste correspondiente.</p>	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: SUSTENTACION Y EVALUACION DE LA MEMORIA DE GRADO			V-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Programar fecha, lugar y hora de la sustentación de la Memoria de Grado. 3. Notificar a los jurados evaluadores el lugar, hora y fecha de la sustentación de la Memoria de Grado. 4. Reclamar borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado en Dirección de Programa. 5. Entregar borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado. 6. Realizar Seminario de Sustentación de la Memoria de Grado.	Dirección de Programa	Dirección de Programa y Proponentes	La Dirección de Programa en coordinación con los proponentes establecen la fecha, lugar y hora de la sustentación de la Memoria de Grado.	
	Dirección de Programa	Monitor Académico	La Dirección de Programa notificará a los jurados evaluadores el lugar, hora y fecha de la sustentación de la Memoria de Grado, mediante carta firmada por el Director de Programa.	
	Dirección de Programa	Jurados	Los jurados reclaman borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado en Dirección de Programa.	
	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico entrega borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado.	
		Proponentes	Una vez cumplido los requerimientos anteriores, los proponentes proceden a realizar Seminario de Sustentación de la Memoria de Grado.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: SUSTENTACION Y EVALUACION DE LA MEMORIA DE GRADO			V-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
<p>7. Diligenciar y firmar el borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado.</p> <p>8. Entregar en Dirección de Programa el borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado firmada por los jurados.</p> <p>9. Transcribir los resultados de la sustentación de la Memoria de Grado en un nuevo formato.</p> <p>10. Solicitar en Dirección de Programa el Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado.</p> <p>11. Recibir Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado y verificar las firmas de los jurados evaluadores.</p>	<p>Dirección de Programa</p> <p>Dirección de Programa</p> <p>Dirección de Programa</p>	<p>Jurados Evaluadores</p> <p>Jurados Evaluadores</p> <p>Monitor Académico</p> <p>Proponentes</p> <p>Monitor Académico</p>	<p>Los jurados deberán diligenciar y firmar el borrador de Formato de Sustentación de Memoria de Grado, calificando cada uno de los ítems que allí se relacionan según lo estipulado en los Art. 39 y 40 del Acuerdo 003 y 007 de Noviembre de 1999. Si el proponente obtiene una calificación menor del 70%, se considerará APLAZADA por lo que deberá repetir la sustentación tantas veces sea necesario hasta aprobarla.</p> <p>Luego de diligenciar los formatos de sustentación los jurados hacen entrega de los mismos a los proponentes para que sean entregados en Dirección de Programa.</p> <p>El monitor transcribe los resultados de la sustentación de la Memoria de Grado en un nuevo formato en limpio.</p> <p>Los proponentes solicitan en Dirección de Programa el Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado para que sea firmado por los jurados.</p> <p>El monitor académico recibe el Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado y verifica las firmas de los jurados evaluadores.</p>	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: SUSTENTACION Y EVALUACION DE LA MEMORIA DE GRADO			V-3
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
11. Archivar Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado en Hoja de Vida de la Propuesta	Dirección de Programa	Monitor Académico	El Monitor Académico archiva el Formato definitivo de Sustentación de Memoria de Grado en la carpeta Hoja de Vida de la Propuesta.	
12. Entregar en Dirección de Programa copia de Memoria de Grado.	Dirección de Programa	Proponentes	Entregar en Dirección de Programa tres (3) copias de Memoria de Grado, en medio magnético (CD, formato pdf) adjuntando carta de entrega firmada por los proponentes.	
13. Recibir copias de Memoria de Grado y firmar recibido de carta de entrega.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor recibe copias de Memoria de Grado y firma recibido de carta de entrega.	
14 Archivar carta de entrega		Monitor Académico	El monitor archiva carta de entrega en Hoja de Vida de la Propuesta.	
15. Remitir copias de Memoria de Grado al Comité de Memoria de Grado.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El Coordinador Académico remite copias de Memoria de Grado al Comité de Memoria de Grado, quién se encargará de la distribución de las mismas.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA GRADUACIÓN			VI-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
6. Tramitar ante Admisiones, Registro y Control Académico el Paz y Salvo Académico de los estudiantes aspirantes a grado.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico tramita ante Admisiones, Registro y Control Académico el Paz y Salvo Académico de los estudiantes aspirantes a grado, mediante solicitud escrita.	
7. Solicitar entrega de Paz y Salvo Académico.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El coordinador académico solicita entrega de Paz y Salvo Académico; si el estudiante presenta problemas con su situación académica se le informará para que realice los trámites correspondientes para solucionar su problema.	
8. Adjuntar Paz y Salvo Académico del estudiante a la documentación requerida para la graduación.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico adjunta Paz y Salvo Académico del estudiante a la documentación requerida para la graduación: copia de la cédula de ciudadanía ampliada al 120%, fotocopia de la libreta militar (para los hombres), acta de examen de tesis, acta de sustentación y recibo de paga de derecho a grado.	
9. Enviar carta de notificación a Secretaría General adjuntando lista de alumnos aptos para graduación y la documentación de cada uno de ellos.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El Coordinador Académico envía carta de notificación a Secretaría General adjuntando lista de alumnos aptos para graduación y la documentación de cada uno de ellos, con una anticipación de un (1) mes para la realización de la Ceremonia de Graduación. Se deben enviar 2 copias de la carta (una para Secretaría General y una para constancia de recibido).	
10. Archivar carta de recibido.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico archiva carta en carpeta de correspondencia recibida.	


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Actualización de Stickers de Carnets Estudiantiles		VII-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción
1. Recibir los stickers y lista relacionados a los estudiantes matriculados en el programa para el periodo correspondiente.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico recibe de la división de Admisiones, Registro y Control Académico los stickers y lista relacionados a los estudiantes matriculados en el programa para el periodo correspondiente.
2. Informar por medios de comunicación internos (carteleros) sobre la actualización de los stickers.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico informa a los estudiantes mediante comunicación interna (carteleros) para que se acerquen a actualizar los stickers.
3. Solicitar stickers de actualización.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El estudiante solicita ante Dirección de Programa la actualización de su sticker, para lo cual debe presentar su carnet estudiantil.
4. Recibir el carnet del estudiante.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico recibe el carnet del estudiante y busca en la carpeta de los stickers el código correspondiente al carnet.
6. Colocar el sticker de actualización en el reverso del carnet estudiantil.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor coloca el sticker de actualización en el reverso del carnet estudiantil.
7. Firmar el recibido.		Estudiante	El estudiante firma el recibido.
8. Entregar el carnet actualizado al estudiante.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico entrega el carnet actualizado al estudiante.


	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Solicitud de Reajuste Académico			VII-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Solicitar ante Dirección de Programa cupo para cursar la asignatura correspondiente.		Estudiante	El estudiante solicita cupo para cursar asignatura mediante carta dirigida a la Dirección de Programa.	
2. Recibir carta de solicitud de cupo del estudiante.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico recibe carta de solicitud de cupo del estudiante.	
3. Realizar relación de alumnos que presentan problemas de cruce de horarios o materias.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	Coordinador Académico realiza relación de alumnos que presentan problemas de cruce de horarios o materias.	
4. Llevar relación de alumnos a la División de Admisiones, Registro y Control Académico y esperar notificación.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico lleva relación de alumnos a la División de Admisiones, Registro y Control Académico para solicitar ampliación de cupo.	
5. Recibe notificación de la División de Admisiones, Registro y Control Académico informando sobre los casos expuestos.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico recibe notificación de la División de Admisiones, Registro y Control Académico informando sobre los casos expuestos. En caso de no tener solución alguna el director de esta dependencia pedirá autorización expresa del Decano y el Director de Programa para abrir los cupos correspondientes.	
6. Informar a los estudiantes sobre su caso.	Dirección de Programa	Monitor académico	El estudiante deberá acercarse a la Dirección de Programa para informarse sobre su caso; en caso de no obtener respuesta favorable deberá aplazar la asignatura.	
7. Realizar reajuste.		Estudiante	El estudiante debe realizar reajuste correspondiente.	

	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Contratación Extemporánea de Docentes			VIII-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Solicitar hojas de vida ante a Coordinación Docente	Dirección de Programa	El Director de Programa y/o coordinador académico	El Director de Programa y/o coordinador académico solicita a Coordinación Docente hojas de vida que se encuentren almacenadas en el Banco de Hojas de Vida, con el perfil necesario para cubrir la vacante y/o mediante recomendación interna.	
2. Recibir hojas de vida de aspirantes al cargo.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico recibe hojas de vida de aspirantes al cargo.	
3. Estudiar hojas de vida de los aspirantes al cargo.	Dirección de Programa	Director de Programa Coordinador Académico	El Director de Programa y el coordinador académico estudian hojas de vida de los aspirantes al cargo.	
4. Preseleccionar hojas de vida de aspirantes.	Dirección de Programa	Director de Programa Coordinador Académico	El Director de Programa y el coordinador académico preseleccionan hojas de vida de aspirantes.	
5. Convocar Comisión Evaluadora y programar entrevista con los aspirantes preseleccionados.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico convoca a la Comisión Evaluadora (Director de Programa, Coordinador Académico, Estudiante, docente) y programa entrevista con los aspirantes preseleccionados.	
6. Realizar entrevista a los aspirantes preseleccionados.	Dirección de Programa	Comisión evaluadora	La Comisión evaluadora realiza entrevista a los aspirantes preseleccionados.	
7. Emitir calificación obtenida por los aspirantes.	Dirección de Programa	Comisión evaluadora	El Comité Evaluador emite calificación según lo observado en la entrevista.	
8. Seleccionar docente.	Dirección de Programa	Comisión evaluadora	El Comité Evaluador selecciona al docente que cumplió con los requisitos para la vacante.	

	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Contratación Extemporánea de Docentes			VIII-2
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
9. Enviar resultados y hoja de vida de la persona seleccionada a Vicerrectoría Académica. 10. Contratar al Docente	Dirección de Programa Recursos Humanos	El Director de Programa y/o coordinador académico Jefe de Recursos Humanos	Enviar resultados y hoja de vida de la persona seleccionada a Vicerrectoría Académica para su contratación. Recursos Humanos se encarga de contratar al Docente.	

	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Solicitud Examen Supletorio			IX-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Presentar ante la Dirección de Programa solicitud escrita de supletorio.	Dirección de Programa	Estudiante	El estudiante presenta ante la Dirección de Programa solicitud escrita de supletorio, justificando la causa de la no presentación de examen en la fecha programada y juntando los soportes necesarios.	
2. Recibir carta de solicitud de supletorio y verificar soportes.		Coordinador Académico	El coordinador académico del programa recibe la carta de solicitud de supletorio y verifica los soportes presentados por el estudiante.	
4. Estudiar caso y autorizar examen supletorio	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico estudia el caso y autoriza el pago del valor del examen.	
5. Realizar consignación por pago de supletorio.	Dirección de Programa	Estudiante	Una vez autorizado el examen supletorio, el estudiante realiza consignación por el valor correspondiente.	
6. Recibir copia de recibo de consignación.		Monitor Académico	El estudiante entrega copia de recibo de consignación en la Dirección de Programa y el monitor académico lo anexa al formato de autorización de examen supletorio, y archiva una copia en la carpeta de supletorio.	
7. Autorizar examen supletorio	Dirección de Programa	Director de Programa y Coordinador académico	El Director de Programa autoriza la realización de examen supletorio en formato (original y copia) y el coordinador académico entrega copia al estudiante.	
8. Realizar Examen supletorio		Docente y Estudiante	El estudiante entrega autorización de examen supletorio al docente y éste procede a realizar la evaluación correspondiente.	

	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Reporte de Catedráticos y Asignación de Horarios.			X-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Asignar docentes y horarios para las asignaturas del periodo correspondiente. 2. Diligenciar formato de reporte de catedráticos y reporte de horas. 3. Enviar reporte de catedráticos a Coordinación Docente. 4. Enviar reporte de horarios por semestre a la División de Recursos Educativos. 5. Realizar reporte de horarios y grupos y enviarlo a la división de Admisiones, Registro y Control Académico.	Dirección de Programa	Director de Programa Coordinador Académico	El Director de Programa y el coordinador académico asignan los docentes y el horario para las asignaturas del periodo correspondiente, tomando como punto de referencia los horarios del periodo anterior.	
	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador del Programa diligencia el formato de reporte de catedráticos y reporte de horas de acuerdo a lo estudiado con el Director de programa.	
	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico envía el reporte de catedráticos y de horas a Coordinación Docente para su respectivo registro.	
	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El Coordinador Académico envía el reporte semestral a la División de Recursos Educativos para la asignación de salones.	
	Dirección de Programa	Coordinador Académico	Una vez asignados los salones para las asignaturas por parte de la División de Recursos Educativos, el Coordinador académico realiza el reporte de horarios y grupos y lo envía a la división de Admisiones, Registro y Control Académico para su registro en el sistema.	

	AREA: DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROCESO: Realización de Cursos Vacacionales			XI-1
Secuencia	Dependencia	Responsable	Descripción	
1. Recibir carta de Solicitud de curso vacacional.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El Coordinador académico recibe carta de Solicitud de curso vacacional emitida por los estudiantes interesados.	
2. Remitir carta de solicitud al Concejo de Programa.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador académico remite carta de solicitud de curso vacacional al Concejo de Programa.	
4. Estudiar solicitud.	Dirección de Programa	Concejo de Programa	El Concejo de Programa estudia la solicitud, y de ser viable se procede a su aprobación.	
5. Notificar a los interesados decisión tomada por el Concejo de Programa.	Dirección de Programa	Coordinador Académico	El coordinador Académico notificará a los interesados mediante comunicado la aprobación del curso vacacional, su costo y fecha de inicio si fue aprobado.	
6. Realizar consignación de pago por concepto de curso vacacional y presentarlo a la Dirección de Programa.		Estudiantes	Los estudiantes deben realizar la consignación de pago por concepto de curso vacacional y presentarlo a la Dirección de Programa antes del inicio del mismo.	
7. Recibir y archivar copias de consignación.	Dirección de Programa	Monitor Académico	El monitor académico archiva las copias de los recibos de consignación en la carpeta vacacionales.	

11. CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación teniendo como guía los objetivos fijados inicialmente para el desarrollo de este proyecto y para contribuir al fortalecimiento del Programa se puede concluir que los manuales de procedimiento son fundamentales para los procesos de una empresa, ya que sin ellos se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovechan muchos recursos.

La dirección de Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena contará con una herramienta básica que ayudará a la realización de las actividades, a la racionalización de los trámites y a mejorar el desempeño laboral del personal que trabaja en esta dependencia; esta herramienta se convertirá en una guía para el programa, ya que presentará de manera clara y precisa la actividad contenida en cada uno de los procesos.

También se puede concluir que al documentar un procedimiento se conlleva a establecer un método estándar para la ejecución de una actividad; es así como el manual se convierte también en un instrumento de control sobre el personal, permitiendo saber así que, quien, como y cuando realizar una tarea específica.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes: confusión en las responsabilidades, no habrá normas establecidas, no hay un control eficaz de las actividades y no hay un procedimiento establecido.

Cabe anotar que para poder recopilar toda la información requerida para la elaboración del manual fue necesaria la colaboración de las personas que desempeñan su trabajo en la Dirección de Programa de Administración de empresas, y aunque por sus múltiples ocupaciones fue difícil la obtención de la información, el empeño por realizar la investigación logró que la misma se obtuviera.

Finalmente se espera que con la elaboración del manual se ponga un granito de arena para contribuir al mejoramiento del programa y a que los usuarios reciban un servicio con calidad y excelencia.

12. RECOMENDACIONES

Para contribuir al mejoramiento del programa y con miras a la optimización de los procesos, aumentando así el desempeño laboral de los trabajadores, se recomienda:

- El personal que labora en la Dirección de Programa de Administración de Empresas debe conocer cada uno de los procesos y procedimientos críticos de esta dependencia.
- Es importante que los funcionarios de la Dirección de Programa de Administración de Empresas sepan de la existencia y conozcan el Manual de Procesos y Procedimientos.
- Realizar monitoreos para verificar que el personal esté realizando los procesos y procedimientos de acuerdo a lo estipulado en el manual.
- El personal debe tener claro cuales son sus funciones y responsabilidades en la Dirección de Programa de Administración de empresas.

- Por último se recomienda mantener actualizado el manual de Procesos y Procedimientos, ya que estos deben ofrecer al personal información actualizada de las actividades que allí se contemplan.

13. BIBLIOGRAFÍA

CAMACHO SUAREZ, Isabel - COQUIES GUTIERREZ, Luis. Documentación y Normalización de los Procesos y Procedimientos en el Área financiera de la Universidad del Magdalena. T2370. Santa Marta, D.T.C.H., 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría general de la Administración. Cuarta Edición. Mc Graw Hill – Editores, 1996.

GARCÍA MEJÍA, Braulio. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno para Empresas de Salud. Ecoediciones 2003. Cuarta Edición.

Guía para la Racionalización de Trámites, Procesos y Procedimientos. Departamento Administrativo de la Función Pública. Banco Interamericano de Desarrollo. Cámara de Comercio de Bogotá .

HAMMER, Michael. Reingeniería. Editorial Norma.

MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Los manuales de Procedimientos. Asociación Colombiana de Administradores Públicos. Biblioteca Jurídica.

MARTÍNEZ CHÁVEZ, Víctor Manuel. Teoría y Práctica del Diagnostico Administrativo, Un Enfoque de Sistema. Editorial Trillas.

MEJIA G, Braulio. Gerencia de Procesos. Ecoe Ediciones. Santa Fe de Bogotá. 1999.

NTC-ISO 9000 ICONTEC (Instituto de Normas Técnicas y Certificación). 1994 – 07 – 27 Administración de la Calidad.

PLAN DECENAL DE DESARROLLO. Universidad del Magdalena. Colombia, 1999.

Reglamento de Memoria o Trabajo de Grado de la Universidad del Magdalena, De La Fase Del Proyecto. Presupuesto.

WWW.GESTIPOLIS.COM

WWW.UTP.AC.PA

WWW.MONOGRAFIAS.COM

WWW.BME.ES

WWW.VIRTUAL.UNAL.EDU.CO/CURSOS/ECONOMICAS/2006862/LECCIONES/CAPITULO%209/CAP9_F.HTM